

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA ALARM SUPPLY EN LA CIUDAD DE PEREIRA.**

LAURA STEPHANY CASTAÑO JIMÉNEZ

CÓDIGO: 1088316162

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2020

PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA ALARM SUPPLY EN LA CIUDAD DE PEREIRA.

LAURA STEPHANY CASTAÑO JIMÉNEZ

CÓDIGO: 1088316162

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERA
INDUSTRIAL

DIRECTOR

JHON ALEXANDER POSADA AGUIRRE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2019

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto de investigación está dedicado a:

A mis padres Luz Stella y Dubier quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más; gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque ellos y Dios están conmigo siempre. Juntos con su amor me han enseñado que el mejor conocimiento que se puede tener, es el que se aprende por sí mismo y por enseñarme que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez, pero sobre todo gracias por cuidar de mi regalo máspreciado, mi hijo.

A mis hermanos Andrés Felipe y Leidy Diana quien es mi amiga y mi consejera, que con su apoyo cariño, me han acompañado durante todo este proceso.

A todos mis familiares que con sus oraciones, consejos y palabras de aliento han aportado para que yo cumpla mi sueño y sea un orgullo para ellos.

A mi más grande motor: Mi hijo, Jerónimo, mi mayor inspiración... que con su amor, inocencia y dulzura son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y de darle siempre lo mejor de mí.

A Julián Andrés, mi compañero de vida, que ha estado conmigo incluso en los momentos más difíciles, en los que el estudio y en ocasiones el trabajo ocuparon mi esfuerzo y mi tiempo, y se dedicó al cuidado de nuestro amado hijo. Este proyecto no fue fácil, pero siempre estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían.

A mi director de tesis, Jhon Alexander Posada Aguirre por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia académica en un marco de confianza y amistad, fundamentales para la elaboración de este trabajo.

Y en última instancia a la Universidad Tecnológica de Pereira, por brindarme la estructura, la preparación académica y por proporcionar docentes capacitados, que ayudaron a tener una formación profesional integra.

LAURA STEPHANY CASTAÑO JIMÉNEZ

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT..... | 12 |
| 1. ELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.1 TÍTULO | 13 |
| 1.2 ÁREA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.3 MATERIAS DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 16 |
| 3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 19 |
| 3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA | 19 |
| 4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL | 20 |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 20 |
| 5. JUSTIFICACIÓN | 21 |
| 6. MARCO DE REFERENCIA | 23 |
| 6.1 MARCO TEÓRICO | 24 |
| 6.1.1 ADMINISTRACIÓN..... | 24 |
| 6.1.2 TALENTO HUMANO | 33 |
| 6.1.3 FINANCIERA | 34 |
| 6.1.4 ELECTRÓNICA | 36 |
| 6.1.5 SEGURIDAD INDUSTRIAL..... | 37 |
| 6.2 MARCO CONCEPTUAL | 44 |
| 6.3 MARCO ESPACIAL | 48 |
| 6.4 MARCO TEMPORAL | 49 |
| 6.5 MARCO LEGAL | 49 |
| 7. HIPÓTESIS DEL TRABAJO | 50 |
| 7.1 HIPÓTESIS DE PRIMER GRADO | 50 |
| 7.2 HIPÓTESIS DE SEGUNDO GRADO..... | 50 |
| 8. ASPECTOS METODOLÓGICOS | 53 |
| 8.1 TIPO DE ESTUDIO..... | 53 |

| | | |
|--------|---|----|
| 8.1.1 | ESTUDIO DESCRIPTIVO | 53 |
| 8.2 | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 54 |
| 8.2.1 | MÉTODO DE OBSERVACIÓN | 54 |
| 8.2.2 | MÉTODO DE ANÁLISIS | 55 |
| 8.2.3 | MÉTODO DE SÍNTESIS..... | 56 |
| 8.3 | FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 56 |
| 8.3.1 | FUENTES SECUNDARIAS..... | 56 |
| 8.3.2 | FUENTES PRIMARIAS | 57 |
| 8.4 | TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 58 |
| 9. | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 60 |
| 9.1 | DIAGRAMA DE GANTT | 60 |
| 10. | PRESUPUESTO | 61 |
| | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 63 |
| 11. | INVESTIGACIÓN DE MERCADO: <i>APLICACIÓN DE CHECK LIST Y ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD</i> | 63 |
| 11.1 | CHECK LIST..... | 63 |
| 11.2 | ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD..... | 65 |
| | DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 70 |
| 12. | <i>Elaborar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.</i> | 70 |
| 12.1 | Análisis FODA | 72 |
| 12.1.1 | Tabla de oportunidades y amenazas (externo):..... | 73 |
| 12.1.2 | Tabla de Fortalezas y Debilidades (internas): | 75 |
| 12.2 | ANÁLISIS | 77 |
| 13. | <i>Establecer la estructura metodológica adecuada para implementar un plan de gestión administrativa en la empresa Alarm Supply Pereira.</i> | 80 |
| 14. | <i>Desarrollar el direccionamiento estratégico de la empresa definiendo la misión, visión, valores, organigrama de acuerdo a los objetivos de la empresa.</i> | 82 |
| 14.1 | PLANEACIÓN..... | 82 |
| 14.2 | ORGANIZACIÓN | 82 |
| 14.3 | DIRECCIÓN..... | 83 |
| 14.4 | CONTROL..... | 83 |
| 14.5 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 83 |
| 14.5.1 | ORGANIGRAMA PROPUESTO..... | 84 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 14.6 | MISIÓN | 84 |
| 14.6.1 | MISIÓN PROPUESTA | 86 |
| 14.7 | VISIÓN | 86 |
| 14.7.1 | VISIÓN PROPUESTA | 87 |
| 14.8 | VALORES CORPORATIVOS | 87 |
| 14.9 | PRINCIPIOS CORPORATIVOS | 88 |
| 15. | <i>Diseñar un manual de funciones en el que se identifique el funcionamiento y la operación de cada área</i> | 88 |
| 15.1 | Manual de funciones propuesto para el gerente | 89 |
| 15.2 | Manual de funciones propuesto para el administrador | 91 |
| 15.3 | Manual de funciones propuesto para el vendedor..... | 93 |
| 15.4 | Manual de funciones propuesto para el contador | 95 |
| 15.5 | Manual de funciones propuesto para el técnico de instalación | 97 |
| 15.6 | Manual de funciones propuesto para el asistente administrativo | 98 |
| 16. | <i>Realizar la curva salarial correspondiente para cada colaborador de acuerdo a sus funciones y nivel académico de conocimiento</i> | 100 |
| 16.1 | Cargos y sus respectivos salarios actuales | 100 |
| 17. | <i>Establecer los componentes de evaluación de desempeño en la empresa para medir y controlar el cumplimiento de las metas.</i> | 108 |
| 15 | BIBLIOGRAFÍA..... | 112 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1.ciclo administrativo | 25 |
| Ilustración 2 Clasificación de los accidentes de trabajo según su gravedad | 40 |
| Ilustración 3 Mapa de Pereira | 48 |
| Ilustración 4 estructura organizacional actual..... | 84 |
| Ilustración 5 Organigrama propuesto | 84 |
| Ilustración 6 factores que conforman la visión actual de la empresa..... | 87 |
| Ilustración 7Manual de funciones propuesto para el gerente..... | 90 |
| Ilustración 8 Manual de funciones propuesto para el administrador..... | 92 |
| Ilustración 9 Manual de funciones propuesto para el vendedor | 94 |
| Ilustración 10 Manual de funciones propuesto para el contador..... | 96 |
| Ilustración 11 Manual de funciones propuesto para el técnico de instalación | 98 |
| Ilustración 12Manual de funciones propuesto para el asistente administrativo | 99 |
| Ilustración 13 Gráfica de representación salarial actual..... | 107 |

TABLAS DE DATOS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Legislación | 49 |
| Tabla 2 Cronograma de actividades | 61 |
| Tabla 3 Presupuesto | 62 |
| Tabla 4 Chek List..... | 64 |
| Tabla 5 factores que posee Alarm Supply frente la competencia | 64 |
| Tabla 6 Análisis FODA externo | 73 |
| Tabla 7 Análisis FODA interno | 76 |
| Tabla 8 Matriz FODA | 78 |
| Tabla 9 propuesta de estructuración por áreas de la empresa | 84 |
| Tabla 10 identificación de factores para construcción de misión empresarial | 85 |
| Tabla 11 funciones actuales del gerente | 89 |
| Tabla 12 Cargos actuales | 100 |
| Tabla 13 Ponderación de factores | 100 |
| Tabla 14 Definición de factores y grados..... | 104 |
| Tabla 15 Grado de cada cargo | 105 |
| Tabla 16 Producto de subfactores %peso x Grado asignado | 105 |
| Tabla 17 producto %peso x grado conocimiento y habilidades..... | 105 |
| Tabla 18 producto %peso x grado Responsabilidad, esfuerzo, condiciones del trabajo..... | 106 |
| Tabla 19 Total puntuación para cada cargo respecto al salario actual Vs Proyectado | 106 |
| Tabla 20 Diferencia entre salario actual, asignado y el del sector | 106 |
| Tabla 21 Nómina actual de la empresa | 107 |
| Tabla 22 Nómina actual de la empresa | 107 |
| Tabla 23 Nómina propuesta | 107 |
| Tabla 24 Nómina propuesta | 108 |
| Tabla 25 Cuadro comparativo de nómina actual vs Propuesta | 108 |
| Tabla 26 Formato de evaluación del desempeño..... | 109 |

RESUMEN

Las microempresas se caracterizan por lograr sobrevivir y resistir los altibajos de economía del país, sin embargo, en su gran mayoría, los propietarios, llevan sus procesos administrativos y financieros de forma empírica, sin tener una estructura definida, siendo esta una de las principales razones por las que las microempresas no logran aumentar su productividad.

El desarrollo e implementación de un plan estratégico es muy significativo cuando se necesita mejorar las actividades que se realizan en la empresa, en pro de alcanzar el éxito empresarial y mantenerse en un mercado cada vez más competitivo.

La empresa en la que se está aplicando esta investigación es “**ALARM SUPPLY PEREIRA**”, donde se evaluarán sus aspectos internos y externos, para así definir la estructura organizacional y por ende diseñar el plan de gestión administrativa, que ayudará a la gerencia a determinar un rumbo claro y en conjunto, donde todo el personal labore en una misma dirección.

Para obtener información de la empresa se utilizaron herramientas de investigación como entrevista en profundidad, observación directa, listas de chequeo y análisis FODA, las cuales sirvieron como apoyo para conocer la situación de la empresa internamente y frente al mercado.

Al realizar el diagnóstico se percibe la importancia de que todos los colaboradores tengan claro cuáles son sus funciones, y se procede a realizar un manual de funciones, en el que quedó especificado cuáles eran las funciones y responsabilidades que tiene cada uno.

Finalmente, se establecerán estrategias que fortalezcan el proceso administrativo que es de vital importancia para que la gerencia aproveche de manera óptima y eficaz, su recurso técnico, humano y financiero.

Palabras clave: plan estratégico, gestión administrativa, organización, control, dirección, planeación, recurso humano.

ABSTRACT

Micro-enterprises are characterized by surviving and resisting the ups and downs of the country's economy, however, for the most part, the owners, carry out their administrative and financial processes empirically, without having a defined structure, this being one of the main reasons why microenterprises fail to increase their productivity.

The development and implementation of a strategic plan is very significant when you need to improve the activities carried out in the company, in order to achieve business success and stay in an increasingly competitive market.

The company in which this research is being applied is “ALARM SUPPLY PEREIRA”, where its internal and external aspects will be evaluated, in order to define the organizational structure and therefore design the administrative management plan, which will help management determine a course clear and together, where all staff work in the same direction.

To obtain information about the company, research tools were used such as in-depth interviews, direct observation, checklists and FODA analysis, which served as support to know the situation of the company internally and against the market.

When making the diagnosis, the importance of all employees being clear about their functions is perceived, and a manual of functions is carried out, in which it was specified which were the functions and responsibilities that each one has.

Finally, strategies will be established that strengthen the administrative process that is vital for management to take advantage of its technical, human and financial resources in an optimal and effective way.

Keywords: strategic plan, administrative management, organization, control, direction, planning, human resources.

1. ELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TÍTULO

Propuesta de un plan de gestión administrativa para la empresa ALARM SUPPLY en la ciudad de Pereira.

1.2 ÁREA DE INVESTIGACIÓN

En la siguiente investigación, se profundizó en las siguientes áreas:

- Administración
- Talento humano
- Financiera
- Electrónica
- Seguridad industrial

1.3 MATERIAS DE INVESTIGACIÓN

A continuación se mencionan algunas de las asignaturas del plan de estudio de Ingeniería Industrial de que tienen relación con la investigación:

- Administración general
- Administración de personal
- Administración de salarios
- Mercados 1,2
- Psicología organizacional
- Salud ocupacional
- Economía
- Seminario de investigación
- Formulación y evaluación de proyectos
- Electrotecnia

2. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en Colombia se ha incrementado el número de pequeñas y medianas empresas (PYMES), lo que ha permitido generar nuevos empleos en el país. Sin embargo, aunque existen condiciones para su crecimiento y desarrollo, la gran mayoría de las PYMES son informales, ya que un número significativo de emprendedores carecen de cultura tributaria y falta de estudios profesionales para hacer una correcta gestión administrativa. La gestión administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de emprender un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la organización.

La empresa “*ALARM SUPPLY PEREIRA*” es una PYME comercial, especializada en la distribución e instalación de equipos de seguridad electrónica, está ubicada en el departamento de Risaralda, en la ciudad de Pereira y cuenta con más de 7 años de experiencia en el mercado, lográndose mantener activa en un campo tan competitivo y sobre ofertado como este. La seguridad electrónica es aquella que a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), complementa y fortalece las estrategias de seguridad físico-digitales, permitiendo ampliar la cobertura de vigilancia y monitoreo mediante circuito cerrado de televisión (CCTV), detección de intrusos y otros beneficios como conteo de personas, seguimientos y controles a las alarmas, logrando resultados más efectivos.

Actualmente, en la ciudad de Pereira existen muchas PYMES dedicadas a la comercialización de estos equipos, razón por la cual surge la necesidad de diseñar un plan de gestión administrativa para la empresa “*ALARM SUPPLY PEREIRA*” como herramienta de mejoramiento empresarial y diferenciador competitivo; ya que en este tiempo las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, tienen que hacer un excelente trabajo, si quieren tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una fuerte competencia; es necesario recalcar que para realizar un trabajo excelente se debe iniciar diseñando un plan de gestión administrativa que comprenda una adecuada estructura organizacional que incremente la calidad del servicio y mejore la distribución de trabajo de los colaboradores, proporcionando un buen clima laboral y por ende un equipo de

trabajo comprometido, que brinde a sus clientes una experiencia de compra y prestación de servicio incomparable con la competencia, siendo este el factor que diferencie a “ *ALARM SUPPLY PEREIRA*” de muchas empresas que están incursionando en este mercado, pudiendo captar el mayor número de clientes satisfechos y alcanzar éxito empresarial.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La seguridad ha supuesto desde tiempo inmemorial una de las principales preocupaciones de los seres humanos. En la actualidad, y debido a la explosión de las redes de comunicación y de Internet se hace necesario el uso de la tecnología para mejorarla y hacer de la seguridad un tema más efectivo. El gran avance de la tecnología ha hecho que en los últimos años la industria de la seguridad electrónica expanda sus fronteras, y cada vez sea más estrecha la colaboración con otros sectores que antes funcionaban de manera independiente, como es el caso de la industria audiovisual, la automatización o la domótica.

A pesar de que existen muchas definiciones de seguridad, en este caso puntual la seguridad involucra el riesgo dividiéndola en seguridad humana y seguridad electrónica. La seguridad humana tiene como objetivo hacer presencia física con personas y la seguridad electrónica ayuda a través de tecnología a disminuir los riesgos. En seguridad electrónica existen diferentes tipos como CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), AC (Control de Acceso), detección y extinción de incendios, Intrusión (alarmas para detectar cuando se irrumpe un espacio), y otras formas de seguridad como software para protección de información.

A nivel global, son muchas las empresas que están incursionando en este medio, países que son potencia mundial como CHINA, JAPÓN, EEUU, ALEMANIA, FRANCIA, entre otros, trabajan constantemente en el desarrollo e innovación tecnológica, pues a fin de cuentas la tecnología está en constante cambio y cada día que pasa, muchos artefactos electrónicos van quedando obsoletos, obligando a los consumidores a estar en una constante renovación y adquisición de bienes y servicios que estén a la vanguardia.

En Colombia, cada vez se acorta más la brecha entre los principales proveedores y los muchos cientos de proveedores más pequeños, este número empresas está aumentando rápidamente con el paso de los días, debido al ingreso de grandes

compañías como Dahua y Hikvision, que han adoptado la estrategia de desbaratar la industria al reducir el margen de beneficio de sus competidores, al mismo tiempo que expanden los mercados y aumentan rápidamente su participación en él, provocando que los fabricantes occidentales tengan que recortar su margen de beneficio y a su vez, disminuir su desempeño.

El eje cafetero conformado por tres departamentos: Risaralda, Quindío, Caldas, también está involucrado en este sector. Según informes de las cámaras de comercio que operan en estos departamentos, se han consolidado actualmente 30.916 compañías registradas en la Cámara de Pereira por Risaralda, 19.205 en la Cámara de Armenia y del Quindío y 15.456 en la estructura empresarial de Manizales.

Según Alejandro Barrera Escobar,¹

“Los sectores con mayor participación en el capital asociado fueron comercio (19,5%), dispositivos electrónicos (16,3%), transporte y almacenamiento (11,3%), construcción (10,7%), industria manufacturera (10,6%) y actividades agropecuarias (9,9%), no obstante, se evidenció que es el comercio donde más cantidad de nuevos empresarios se registran, con 42,9% del total de nuevos emprendedores, especialmente de comercio al por menor no especializado”.

Considerando las anteriores cifras, se puede evidenciar el crecimiento empresarial del departamento de Risaralda, asociado al comercio y distribución de dispositivos electrónicos. Entre los dispositivos electrónicos que más influencia tienen en el mercado se encuentran los relacionados con el campo de la seguridad electrónica.

“ALARM SUPPLY PEREIRA” hace parte de las empresas que están registradas y constituidas legalmente ante la cámara de comercio de Pereira, pero como muchas PYMES de la región, carece de un plan estratégico, lo que ocasiona que dicha empresa no tenga una proyección clara de superación en un futuro ni del

¹ Alejandro Barrera Escobar, profesional de estudios económicos de la cámara de comercio de Manizales, Caldas. Boletín económico regional eje cafetero.

cumplimiento del sueño empresarial de su fundador. En cuanto a la organización, la empresa no cuenta con una estructura de un organigrama, puesto que los colaboradores no tienen claridad en sus labores y como resultado influye en la toma de decisiones. En la dimensión de la dirección, es la influencia que se ejerce por medio del liderazgo sobre todos los colaboradores, siempre y cuando estos tengan bien claro sus objetivos y así tomar bien sus decisiones, componente que no es aplicado en la empresa. En cuanto a la dimensión del control, se define como la medición del desempeño de los colaboradores, en comparación de los objetivos y metas fijadas, no obstante si la empresa no tiene su propia misión, visión, objetivos y metas establecidas, los colaboradores no los tendrán.

Por lo general, los pequeños empresarios hacen de dueño, gerente y jefe de diferentes áreas simultáneamente, generando que se centralicen en él todas las actividades, es por eso que en muchas ocasiones el personal que una empresa contrata no cumple con las expectativas y mucho menos incurre en la satisfacción al cliente. Sin embargo si toda empresa realizara una adecuada gestión administrativa, obtendrían como resultado una ventajosa atención al cliente, y se lograría fidelizarlo.

Según Idalberto Chiavenato²

“la estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades, además debe reflejar la situación de la organización.”

Con la definición anterior se reafirma la necesidad de implementar un plan de gestión administrativa en la empresa para alcanzar la eficiencia y eficacia en cada

² Idalberto Chiavenato, Capítulo I fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano , Gestión administrativa²

proceso que se realice en la organización, y como resultado poder alcanzar el logro de todos los objetivos organizacionales.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo puede la empresa ALARM SUPPLY PEREIRA implementar un plan de gestión administrativa para mejorar su actividad económica?

3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo influye el mercado competitivo de manera externa e interna en la empresa?
- ¿Qué estructura metodológica es la más indicada para llevar a cabo un plan de gestión administrativa en la empresa ALARM SUPPLY PEREIRA?
- ¿Cómo diseñar el direccionamiento estratégico para que la empresa ALARM SUPPLY PEREIRA logre optimizar sus procesos y posicionarse en el mercado?
- ¿Cuáles son los cargos a diseñar en la empresa para que cada colaborador logre identificar sus funciones?
- ¿Cuál es la asignación salarial adecuada para cada colaborador de la empresa?
- ¿Cuáles son los componentes a tener en cuenta para evaluar el desempeño de los colaboradores en la empresa?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de gestión administrativa para la empresa ALARM SUPPLY PEREIRA que contribuya el crecimiento local de la organización.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.
- Establecer la estructura metodológica adecuada para implementar un plan de gestión administrativa en la empresa Alarm Supply Pereira.
- Desarrollar el direccionamiento estratégico de la empresa definiendo la misión, visión, valores, organigrama de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- Diseñar un manual de funciones en el que se identifique el funcionamiento y la operación de cada área.
- Realizar la curva salarial correspondiente para cada colaborador de acuerdo a sus funciones y nivel académico de conocimiento.
- Establecer los componentes de evaluación de desempeño en la empresa para medir y controlar el cumplimiento de las metas.

5. JUSTIFICACIÓN

En un mercado cada vez más competitivo y un mundo globalizado, las empresas están obligadas a cuidar y proteger los recursos que poseen, para emplearlos de tal manera que siempre obtengan una ventaja competitiva. Aun cuando una empresa se encuentre en una excelente posición en el mercado, es necesario que esta evalúe constantemente sus metas y objetivos, y los procedimientos llevados a cabo para cumplir estos.

Humberto Serna Gómez³ define la planeación estratégica como:

“Un proceso mediante el cual una organización define su negocio, la visión de largo plazo, y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores clave de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio.”

Una empresa exitosa debe actualizarse constantemente e innovar sus sistemas conforme a las circunstancias y variaciones del mercado. Para que las empresas funcionen deben estar bien estructuradas, con el fin de que los colaboradores conozcan cuáles son sus funciones y puedan ejercerlas óptimamente, como lo menciona Humberto Serna en su definición de planeación estratégica.

La empresa ALARM SUPPLY PEREIRA, es una empresa que no posee un plan de gestión administrativa, por lo tanto no tiene metas establecidas, ni conocimiento de su situación y posición actual frente a la fuerte competencia, más aun, no posee un factor diferenciador para fidelizar los clientes, consecuencia de una falta de procesos para la toma de decisiones y falta de compromiso de los colaboradores con los clientes; ocasionando que la empresa pueda presentar disminución de sus

³Humberto Serna Gómez, Gerencia estratégica 10ª edición.

ingresos y de su rentabilidad, y adicional a eso perdiendo reconocimiento y participación en el mercado.

Mediante el uso de herramientas de la planeación estratégica se hizo el diseño adecuado de toda la estructura organizacional de la empresa, que permite evaluar y controlar los procesos internos, además se propuso que se desarrolle una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, planteando acciones correctivas en los distintos procesos y procedimientos de su gestión administrativa, a fin de garantizar un eficiente uso de sus recursos que ayudó a definir claramente la misión, visión, objetivos corporativos, organigrama, diseño de cargos, entre otros componentes de la planeación estratégica.

Para el cumplimiento del objetivo de este proyecto, se hizo uso de las herramientas de investigación descriptiva.

Según Deobold B. Van Dalen.⁴

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.”

La empresa ALARM SUPPLY PEREIRA, busca ser una compañía que sobresalga en el medio de la distribución e instalación de equipos de seguridad electrónica a través de la implementación de un plan de gestión administrativa que le permita posicionarse y competir con factores distintivos diferentes al precio. Para ello se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva en la que se utilizaron técnicas como la entrevista en profundidad para conocer el funcionamiento interno de la

⁴ Deobold B. Van Dalen. Manual de técnica de la investigación educacional

empresa, sumado a la técnica de observación para analizar el comportamiento de los colaboradores y adicionalmente se diseñó una matriz FODA para conocer y evaluar los puntos a favor y en contra que tiene la empresa tanto interna como externamente.

6. MARCO DE REFERENCIA

A continuación, se mencionan los aspectos teóricos y conceptuales que fueron necesarios para realizar la investigación.

6.1 MARCO TEÓRICO

En el siguiente punto se profundiza en las áreas de investigación y se mencionan algunas de las teorías de interés.

6.1.1 ADMINISTRACIÓN

Con el transcurso de los años, el procesos administrativo ha sido definido con cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control, y hasta el tiempo actual, no solo continúa siendo el aceptado, sino también, el más aplicado en las empresas, con algunas modificaciones por parte de otros autores que han profundizado en el tema. Por consiguiente, se puede decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los colaboradores, y adicionalmente, velar por el uso de todos los demás recursos organizacionales, con el fin de alcanzar metas establecidas por la empresa.

La administración está definida por varios autores, según,

*Martínez, 2011. Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuyo aplicación conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismo.*⁵

Kast, 2011. Define la administración como: coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales.

*J. Hernández, 1990 La administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma.*⁶

⁵ Kast Fremont e. y Rosenzweig james e. **administración** en las organizaciones capítulo 5 cuarta edición editorial Mc Graw Hill.

⁶ José ramón gallardo Hernández administración estratégica de la visión a la ejecución

De acuerdo con lo descrito por Ruiz Roa José en (1995), define que entre sus objetivos podemos encontrar los siguientes:

- *Determinar debilidades de los métodos o procedimientos administrativos*
- *Evaluar la adecuada efectividad de los controles internos.*
- *Determinar el grado de utilidad de la información que los ejecutivos entregan a la Alta administración.*
- *Detectar las áreas críticas y detectar las medidas para superar la crisis*
- *Prestar asistencia a toda la Administración en la realización efectiva de sus funciones.*
- *Detectar las desviaciones en la Administración de la empresa revelando las causas y efectos que inciden en la toma de decisiones.*⁷

Idalberto Chiavenato⁸, organiza el proceso administrativo de la siguiente manera:



Ilustración 1.ciclo administrativo

La aplicación de estas cuatro funciones constituye el ciclo administrativo. A continuación se definen cada una de ellas:

⁷Ruiz Roa José, fundamentos para el análisis de la gestión administrativa.

⁸ Idalberto Chiavenato (1986). Introducción a la teoría general de administración. Editorial: Mac Graw Hill 7ª edición.

1. PLANEACIÓN

Según Donna C.S Summers:⁹

“La planeación es la primera etapa del ciclo administrativo que consiste en determinar una secuencia lógica de trabajo, que dé respuesta al “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” del accionar de una organización.”

Los autores BOLAND Lucrecia, CARRO Fernanda, STANCATTI María Jesús, GISMANO Yanina, BANCHIERI LucíaLa,¹⁰ mencionan que:

“La planeación implica un proceso de toma de decisiones por anticipado, y que otorgue respuestas a las siguientes preguntas:

- *¿Qué objetivos se quieren lograr?*
- *¿Cómo pueden conseguirse esos objetivos?*
- *¿Cuándo se deben ejecutar las acciones?*
- *¿Con que recursos humanos, tecnológicos, financieros, etc.?*
- *¿Qué resultados se esperan obtener?*
- *¿Cómo se evaluarán dichos resultados?”*

La importancia de la planeación radica en que reduce la incertidumbre y minimiza el riesgo, ya que a través de este proceso se prevén los cambios y se señala cómo va a reaccionar la organización en caso de que lleguen, disminuyendo considerablemente los riesgos que afecten de forma negativa; otro beneficio es que genera eficiencia en la empresa, porque al establecer objetivos en concreto y señalar cómo se van a lograr, se evita la improvisación, lo que permite una mejor coordinación en las tareas y se implementen de forma más eficiente los recursos.

Adicionalmente, con la planeación, se genera compromiso y motivación entre los colaboradores, debido a que en el proceso se involucran todos los miembros de la

⁹ Donna D.C Summers. Administración de calidad. México, Pearson educación. 1ª edición.

¹⁰ BOLAND Lucrecia, CARRO Fernanda, STANCATTI María Jesús, GISMANO Yanina, BANCHIERI Lucía. Funciones de la administración teórica y práctica.

empresa, por lo tanto, habrá mayor posibilidad de que los colaboradores tengan sentido de pertenencia y velen por alcanzar los objetivos organizacionales.

2. ORGANIZACIÓN

La organización es la segunda fase del proceso administrativo. A través de ella, la empresa establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas.

Leonardo Núñez, Luisa maría Herrera, María Alejandra Ávila. Luisa Fernanda Bocanegra, en su libro sobre proceso administrativo, enuncian que:

Es necesario determinar que medios y medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización. Disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de manera eficiente.¹¹

La organización es la etapa que le da vida a cada detalle que se ha planificado en la fase anterior, es aquí donde se estructura mejor cada actividad, se asignan los recursos necesarios y se seleccionan las personas con las aptitudes necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además, se convierte en la herramienta que permite determinar bajo que reglas y normas va a funcionar la empresa, mediante el ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos, eliminando movimientos improductivos y tareas repetitivas, para así alcanzar la eficiencia organizacional.

3. DIRECCIÓN

¹¹ Núñez, L., Herrera, L. M., Ávila, M. A., y Bocanegra, L.F. (2012). Proceso administrativo.

Es la tercera fase del ciclo administrativo y consiste en establecer una estructura formal de la organización, vigilando además la administración de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad.

Esta etapa del ciclo administrativo comprende la influencia que tienen los dirigentes de la empresa en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva por parte de los colaboradores mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Según Cuauhtémoc Anda Gutiérrez:

*Es un proceso para lograr los objetivos planificados mediante el liderazgo, comunicación, motivación, desarrollo, capacitación e integración de equipos.*¹²

No se trata simplemente de ordenar o mandar, se requiere que haya congruencia en lo que se está haciendo, que cada colaborador persiga el mismo objetivo y que haya liderazgo en quien dirige. El líder debe ser carismático y su finalidad sea hacer que el grupo actúe con más eficiencia y rapidez en la realización de sus tareas.

4. CONTROL

Esta etapa del ciclo administrativo consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados

Rodolfo Flórez Acevedo explica:

*El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.*¹³

Controlar indica que desde la planeación, se establezcan pautas de referencia e indicadores que con el paso del tiempo deban verificarse, para así saber, si la

¹²Gutiérrez, C. (2206). Administración y calidad. México: Editorial Limusa. Séptima Edición

¹³ Florez, A. (11 de Abril de 2012). Cátedra dirección y control. [Mensaje en un blog]

empresa va por el rumbo correcto. Cabe resaltar, que el control es la fase del proceso administrativo que efectúa la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

Con la anterior definición de cada una de las etapas del ciclo administrativo, se puede afirmar que es la herramienta indicada para implementar en las organizaciones, para alcanzar el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas.

A continuación se enuncian unas de las principales teorías de la administración, que sirvieron como referencia para diseñar el plan de gestión administrativa para la empresa Alarm Supply Pereira.

TEORÍAS ADMINISTRATIVAS

- **TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN**

En su libro de introducción a la teoría de la administración, Idalberto Chiavenato menciona a Henry Fayol como máximo exponente de esta teoría,

Esta teoría nace en Francia en 1916 cuyo máximo exponente fue Henry Fayol, el cual consideraba a la organización a partir de un enfoque sistémico, global y universal. ¹⁴

La teoría clásica habla sobre la búsqueda de la eficiencia a partir del énfasis en la estructura y las funciones que se deben cumplir en la organización. Esta teoría buscaba que existiera una mayor coordinación entre cada uno de los departamentos que conforman la empresa. Henry Fayol realizó un gran aporte que ayudó a brindar una idea más clara sobre la forma de lograr la eficiencia a partir de cada uno de sus

¹⁴ Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición.

postulados, funciones y conceptos administrativos, este aporte sirvió para lograr crear un concepto de administración de una manera integral.

En administración se hace imprescindible contar con los fundamentos que brinda esta teoría, pues gracias a esto, los empleadores en la actualidad, tienen una base para perseguir la eficiencia de su organización, y a su vez, hace posible el proceso de evaluación del rendimiento de cada colaborador de una manera más clara, basándose en la coordinación que existe con el entorno que lo rodea.

El autor Ángel Rodrigo Vélez Bedoya menciona que:

Se puede considerar a la administración como un sistema integral, el cual debe coordinar cada uno de sus departamentos, es aquí donde las funciones administrativas propuestas por Henry Fayol muestran un panorama que encierra en términos generales el proceso administrativo que las organizaciones ponen en marcha para lograr eficiencia en cada una de sus operaciones y esto se da a través de la planeación, coordinación, control, organización y dirección. Según Henry Fayol la administración es el conjunto de operaciones técnicas o de producción, comercial, contable, financiera y de seguridad que se deben realizar en cualquier proyecto u organización humana.¹⁵

En la actualidad muchas organizaciones reflejan problemas de coordinación internos que no permiten el eficiente cumplimiento de los objetivos, no obstante, la intención de todo gerente debe ser concentrar sus esfuerzos para lograr integrar un sistema administrativo en donde cada uno de sus departamentos contribuyan a integrar el proceso y alcanzar el éxito empresarial.

- **TEORÍA CIENTÍFICA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La gran preocupación que existió siempre por lograr la eficiencia en las organizaciones, llevo a que Frederick Taylor en los inicio del siglo XX fundamentara

¹⁵ Bedoya, R. A. (2007) Los clásicos de la Gerencia. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

su método de producción basado en la especialización de las tareas que sus trabajadores realizaban , es así como hizo que todas las consideraciones subjetivas que tenía cada trabajador fueran reemplazadas por métodos científicos fundamentados en lograr una mayor eficiencia a partir de estudios de tiempos y movimientos; la sistematización de esta información da como resultado el planteamiento de la Organización Racional del trabajo.¹⁶

Para Taylor, la organización y la administración deben estudiarse y tratarse científicamente, no empíricamente; la improvisación debe dejarse a un lado y darle un lugar prioritario a la planeación, de igual forma para el empirismo, y cederle el lugar a la ciencia. La administración científica constituye una combinación global que puede resumirse así: ciencia en vez de empirismo. Frederick Taylor pretendía elaborar una ciencia de la administración como pionero, el mayor mérito de Taylor está realmente en que contribuyó a que se tratara de manera sistemática el estudio de la organización, lo cual no sólo revolucionó por completo la empresa, si no que tuvo gran impacto en la administración.

La administración de la actualidad va más allá de conseguir resultados de rendimiento, vale la pena resaltar, que existen factores que tienen incidencia en el rendimiento de los colaboradores durante la ejecución de sus actividades. A diferencia de la época del siglo XX, donde existía el deseo de lograr una mayor especialización en el trabajo, en las tareas asignadas en cada trabajador, en vez de generar un impacto positivo en ellos y mejorar su desempeño. Estas aspiraciones se convirtieron en una presión para los trabajadores hasta el punto de sentir que eran explotados en sus jornadas laborales.

Esa época evidenció que el recurso humano era considerado para la organización como una herramienta a disposición de lograr riquezas materiales, en el que no se tenían en cuenta los aspectos de motivación personal e incentivos no económicos;

¹⁶ Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición.

revelando que a pesar de tener buenos salarios, el efecto que su trabajo generaría en el tiempo compartido con su familia era menor lo cual afectaba significativamente la eficiencia de la producción.

Toda esta situación muestra que Taylor quería producir una revolución mental en los obreros y los gerentes, mediante la creación de lineamientos claros para mejorar la producción.¹⁷

Los lineamientos de Taylor pueden verse reflejados mediante los manuales de procedimientos que se desarrollan en las empresas actualmente, con el fin de brindar una guía a los colaboradores sobre la forma como se deben cumplir los procesos tanto operativos como administrativos, siendo así un gran aporte para la administración que se aplica hoy en día en la mayoría de empresas.

- TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Esta teoría es una respuesta que aparece como resultado de la preocupación que existía por cambiar las condiciones de trabajo a partir del trato que debían tener las personas para poder alcanzar la eficiencia perseguida en los periodos de la administración científica y clásica. La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores Mary Perket Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor en los Estados Unidos a partir de 1930¹⁸.

En la actualidad, las organizaciones se enfocan en lograr la expansión y el fortalecimiento de sus mercados a partir de la calidad de los servicios y productos que ofrecen. La globalización cada día ejerce mayor presión sobre los empresarios que buscan el crecimiento de sus organizaciones, mostrando que para lograr estos objetivos es importante eliminar los antiguos conceptos de empresa, los cuales no permitirán el cumplimiento de las metas.

¹⁷ Stephen, R. y Decenzo, D. A. (2002) Fundamentos de administración México: Editorial Pearson educación

¹⁸ Thompson, V. (29 de Febrero de 2012) Teorías administrativas: Teoría clásica y científica de la administración. [Mensaje en un blog].

La teoría de las relaciones humanas, llega a revolucionar esos conceptos antiguos de administración, pues plantea que esta debe basarse en estudios previos del comportamiento de los individuos y de los grupos sociales como elementos fundamentales, para así, incrementar la eficiencia en las organizaciones. Adicionalmente, hace énfasis en el aspecto humano, y recalca la importancia de las Relaciones Humanas, que en un determinado momento llega a olvidar el valor de la estructura formal como elemento dentro de la propia organización. También afirma, que si el individuo está contento, hará cualquier cosa por mantener esa felicidad dentro de la empresa.

Con el desarrollo de la psicología, especialmente la psicología del trabajo se logró mostrar otras variables que llevarían de manera indirecta a una reelaboración de conceptos y una reevaluación de principios que en ese momento eran aceptados.¹⁹

La incorporación de las herramientas psicológicas en los procesos empresariales, analiza aspectos como la selección del personal teniendo en cuenta sus habilidades, actitudes y actividades a realizar, y se hace mediante estudios e implementación de programas incentivos y de motivación que contribuyan de manera directa en el rendimiento de los trabajadores; y es así, como se busca la manera de que el trabajador sienta satisfacción por la labor que realiza durante su jornada laboral, creando escenarios más justos que propicien el desarrollo de nuevas capacidades y genere un ambiente armoniosos para el trabajo en equipo, y en síntesis, lograr mayor cooperación para alcanzar los objetivos organizacionales.

6.1.2 TALENTO HUMANO

El recurso humano es el más importante capital de una empresa, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización.²⁰

¹⁹ Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición.

²⁰ GERENCIE.COM. Gestión del Talento Humano. Ensayo.

Según Chiavenato,

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados.²¹

Como se afirmó arriba, el talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se estancará, pues las personas son las que desarrollan el trabajo, logran objetivos o contactan con otras personas. Si estas personas están mal dirigidas o no tienen la motivación suficiente, su trabajo no cumplirá ni sus expectativas personales ni laborales. Hay que tener en cuenta además que, para que la empresa alcance sus objetivos, es necesario que las personas que trabajan en ella estén comprometidas con la misión y la visión de la empresa, pero también con sus valores.

6.1.3 FINANCIERA

Resulta imprescindible tener conocimientos y fundamentos financieros para la elaboración de un plan de gestión administrativa, pues se debe conocer cuál es el estado de la empresa, su presupuesto y saber asignar un salario adecuado para cada colaborador, de acuerdo a su formación y función.

La teoría financiera se ha desarrollado en torno al objetivo de maximizar el valor de una empresa, por lo que la mejor gestión de valor consiste en aplicar los principios de política financiera en la gestión diaria de las operaciones, en el análisis de las

²¹ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. 3ra Edición. McGraw Hill

inversiones, en las políticas de endeudamiento y en los dividendos, así como en la ejecución táctica de dichas políticas²².

Como consecuencia de la globalización, la dinámica del mercado, las privatizaciones y la necesidad de contar con mejores medidas de evaluación financiera y de desempeño los empresarios, se ha visto la necesidad de adquirir herramientas que le permita a la organización cumplir el objetivo financiero de maximizar la riqueza de los propietarios.

Para que las empresas sean competitivas necesitan que sus directivos identifiquen y eliminen actividades que no generan valor, y para que sean rentables requieren información que les permita gestionar el costo de las actividades.

El conocimiento, la capacidad de aprendizaje y la de transferir éstos al desempeño organizacional, se nutren esencialmente de la calidad de los procesos vitales de la organización y la integración de éstos, del hombre, la organización, su comunicación, su decisión, su planificación, sus relaciones, el estilo administrativo y el entorno, entre otros. Por consiguiente, la competitividad de la empresa de hoy no depende sólo de una “buena selección”, o de una “buena capacitación”, o de un “buen clima organizacional”. Depende de su capacidad de administrar el cúmulo de información que poseen sus hombres, sus procesos, productos, etcétera. Y de la capacidad de integrar y administrar los recursos de manera sistémica.²³

Los salarios son uno de los factores de mayor importancia en la vida económica y social de toda comunidad. Los colaboradores y sus familias dependen casi que el 100% del salario para poder suplir por lo menos las necesidades básicas. En la industria, los salarios constituyen una parte importante de los costos de producción de los empleadores. A los gobiernos les interesan mucho las tasas de salarios porque inciden en el ambiente social del país y en aspectos tan importantes de la economía como el empleo, los precios y la inflación.

²² León, García Oscar. Valoración de empresas, gerencia del valor y EVA. Bernalibros S.A.S

²³ Facultad de ciencias empresariales. Administración de salarios y compensaciones. seminario

6.1.4 ELECTRÓNICA

Alarm Supply Pereira, es una empresa dedicada a la distribución e instalación de dispositivos de seguridad electrónica.

El sistema de seguridad electrónico se refiere a cualquier equipo electrónico que pueda realizar operaciones de seguridad como vigilancia, control de acceso, alarma o control de intrusión a una instalación o área que utiliza una fuente de alimentación de la red eléctrica y también un respaldo de energía como batería, etc.

También incluye algunos de las operaciones tales como engranaje eléctrico, mecánico. La determinación de un tipo de sistema de seguridad se basa exclusivamente en el área a proteger y sus amenazas.²⁴

Como señala Antonelli,

La tecnología es un factor esencial en la división internacional del trabajo: quienes antes adoptan innovaciones tecnológicas consiguen una ventaja relativa sobre sus competidores, obteniendo así el control sobre parcelas estratégicas de los mercados internacionales a través de la exportación de bienes, de la tecnología incorporada en los bienes de capital y del crecimiento multinacional de las empresas.²⁵

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han generado una gran revolución en los campos de la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones y las relaciones humanas, así como también en la forma como se organizan y dirigen los procesos. Por eso el conocimiento y dominio de las nuevas tecnologías son el factor que determina la ventaja competitiva de los países en la actual división del trabajo.

24 Servytec S.A.S. soluciones integradas de vigilancia y tecnología. Pag.web

25 Cristiano Antonelli. "La difusión internacional de innovaciones: pautas, determinaciones y efectos". Pensamiento Iberoamericano. Revista de Economía Política. Madrid, 1990. No.16, p.46.

La tecnología se encuentra implícita en la rama de la electrónica, y esta a su vez, se encuentra en los hogares, los colegios, las empresas y posiblemente, en la palma de las manos (celulares, laptops, tablets, etc).

La empresa que es objeto de este proyecto de investigación está directamente relacionada con este campo, por lo tanto se debió tener conocimiento de esta área para el logro del diseño un plan de gestión administrativa acorde a su esencia y razón social.

6.1.5 SEGURIDAD INDUSTRIAL

Algunos autores han definido la seguridad y salud en el trabajo. Entre tantos expositores se enuncian las siguientes definiciones:

Chiavenato, expone que,

*La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efecto de que los riesgos de accidentes sean mínimos.*²⁶

Salgado explica que,

Es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo por medio de sus causas. La seguridad industrial está dedicada a la protección de los trabajadores frente a accidentes, incendios, explosiones, exposiciones a sustancias tóxicas, vapores, gases, ruido, entre otros, de los cuales pueden estar expuestos los colaboradores de la industria panificadora.

Adicionalmente menciona el término accidente de trabajo como:

26 Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo

Uno de los elementos de seguridad industrial son los accidentes de trabajo que ocurren cuando no existen condiciones adecuadas de seguridad industrial. ²⁷

Ramírez manifiesta que,

*Todo accidente es una combinación de riesgo físico y error humano. También lo define como un hecho en el cual ocurre o no la lesión de una persona, dañando o no a la propiedad; o sólo se crea la posibilidad de tales efectos ocasionados por el contacto de la persona con un objeto, sustancia u otra persona, la exposiciones del individuo a ciertos riesgos latentes y los movimientos de la misma persona.*²⁸

De igual manera, Marín,

*Pronuncia que es un suceso anormal no deseado que se presenta de forma brusca e inesperada, normalmente evitable, interrumpe la continuidad del trabajo y puede causar lesiones a las personas. Esta definición pone en acento la existencia de lesión del trabajador, con independencia de su gravedad o consecuencias. La existencia de lesión.*²⁹

En la empresa Alarm Supply, los colaboradores están expuestos permanentemente a sufrir accidentes provocados por factores del trabajo. En los accidentes no solo se ve afectado el colaborador, también pueden verse afectados los demás miembros de la organización, debido a la interrupción de la actividad cotidiana y a el correcto funcionamiento de la empresa, razón por la cual, se hizo necesario el conocimiento de los términos y legislación de la seguridad industrial.

Para Ramírez,

Los factores que inciden en los accidentes son técnicos y humanos.

✓ *Factores humanos: psicológicos, fisiológicos, sociológicos y económicos.*

²⁷ Salgado Benítez, Josu. Higiene y seguridad industrial. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional,

²⁸ Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.

²⁹ Félix Pedro Marín Andrés. Seguridad industrial: manual para la formación de ingenieros

✓ *Factores técnicos: organización* Los elementos cuyo disfuncionamiento originan el accidente se pueden agrupar en:

- ❖ *El individuo: solo o en grupo*
- ❖ *La tarea*
- ❖ *Material y equipo*
- ❖ *Medio ambiente o lugar de trabajo*
- ❖ *Entorno* ³⁰

Chiavenato define el término “tipo de accidente” como,

La forma o el modo de contacto entre el agente del accidente y el accidentado, o el resultado de ese contacto, como golpes, caídas, resbalones, choques, encontronazos, etcétera.

Además menciona que,

Algunos trabajos son más peligrosos que otros, por ejemplo en un departamento de contabilidad ocurren menos accidentes que en un departamento de soldadura o de expedición. ³¹

Marín 2006, clasificó los accidentes según el lugar donde ocurren,

³²*Sucedidos en el lugar o centro de trabajo, yendo o viniendo del trabajo, o según la situación laboral del trabajador; con baja o sin baja, y según la gravedad de la lesión a criterio médico.*

En la siguiente figura se presenta la clasificación de tipos de accidentes según este autor:

³⁰ Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.

³¹ Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo

³² Félix Pedro Marín Andrés. Seguridad industrial: manual para la formación de ingenieros



Ilustración 2 Clasificación de los accidentes de trabajo según su gravedad

Cortés indica que,

*Una causa de accidente se entiende por las diferentes condiciones o circunstancias materiales o humanas que aparecen en el análisis del mismo. Es posible deducir una clasificación dependiendo de su origen las cuales pueden ser técnicas y humanas. Una condición insegura, comprende el conjunto de circunstancias o condiciones materiales, mientras que un acto inseguro, comprende el conjunto de actuaciones humanas a las que se conocen también como actos peligrosos, prácticas inseguras o factor humano.*³³

Muñoz también define las causas del accidente de trabajo como,

*Las disfunciones latentes en el seno de la organización que propician la creación de condiciones y actos inseguros, siendo estas condiciones y actos simples manifestaciones de deficiencias estructurales o perturbaciones operativas del centro de trabajo.*³⁴

Dentro del plan de gestión administrativa, está implícito el conocimiento de los equipos de seguridad industrial que deben tener los colaboradores para realizar una instalación de los productos que se distribuyen en la empresa, para así prevenir

³³ Cortes, José. Seguridad e higiene en el trabajo: Técnicas de prevención accidentes laborales. Madrid: Ed. TEBAR, 2007

³⁴ Vieco, G., Restrepo, H. y Muñoz, M. (2004). Violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo

accidentes de trabajo y evitar los posibles costos que esto pueda generar para la empresa.

Como se mencionó anteriormente, el accidente se considera consecuencia de una situación funcional deficiente de un sistema.

Ramírez plantea que,

*Se deben identificar las causas para luego influir en ellas mediante medidas preventivas y garantizar la seguridad en el funcionamiento del sistema y mejorar así su interrelación. El punto de partida de la prevención de accidentes debe ser la creación y conservación del interés por la seguridad en todos los niveles de la organización. La evaluación de medidas de prevención, además de permitir la revisión continua de la política de seguridad y actualización de planes, facilita evaluar las tasas de accidentes, su relación con el entorno y coyuntura económica. Permite también evaluar la influencia de las medidas preventivas en el rendimiento del trabajador y determinar los costos por accidentes y la rentabilidad de la misma.*³⁵

Resulta fundamental que en la empresa Alarm Supply Pereira, se eliminen las condiciones de inseguridad que causan accidentes.

Chiavenato opina que,

*Existen ciertas características emocionales que predisponen a los trabajadores en riesgos de accidentes tales como; ansiedad, agresividad y falta de control emocional, que pueden provocar actitudes incorrectas y que conlleva a actos inseguros. Para evitar accidentes de trabajo, la protección personal es un factor importante ya que puede disminuir probabilidades.*³⁶

Cuando el autor se refiere a protección personal, está hablando sobre las técnicas y elementos que van a proteger al colaborador.

³⁵ Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.

³⁶ Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo

Los autores Jorge Cañada Clé, Ignacio Díaz Olivares, Javier Medina Chamorro, Miguel Ángel Puebla Hernáiz, José Simón Mata y Manuel Soriano Serrano definen como protección personal,

*La técnica que tiene como objetivo proteger al trabajador frente a agresiones externas, ya sean de tipo físico, químico o biológico, que se puedan presentar en el desempeño de la actividad laboral.*³⁷

La protección personal, tiene como fin reducir o eliminar las consecuencias personales o lesiones que los accidentes puedan producir en el trabajador, mediante el uso del equipo de protección.

Para Cortés, el equipo de protección está destinado a,

La realización del trabajo. En contraposición, los medios de protección carecen de finalidad productiva y están destinados exclusivamente a la protección del trabajador, es decir a la eliminación o minoración del riesgo.

*El objetivo principal del equipo de protección personal es servir como obstáculo entre el agente de riesgo -un filo cortante, una superficie áspera, un objeto disparado o una sustancia peligrosa- y nuestro cuerpo y así evitar lesiones que pueden producirse por el contacto con ellos.*³⁸

A continuación se presentan los equipos de protección personal³⁹, que deben usar los colaboradores de la empresa Alarm Supply Pereira cuando están realizando instalaciones de los productos que se comercializan allí.

- PARA LA CABEZA

Casco de seguridad: Cuando se exponga a riesgos eléctricos y golpes.

³⁷ Jorge Cañada Clé, Ignacio Díaz Olivares, Javier Medina Chamorro, Miguel Ángel Puebla Hernáiz, José Simón Mata y Manuel Soriano Serrano. Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo

³⁸ Cortes, José. Seguridad e higiene en el trabajo: Técnicas de prevención accidentes laborales. Madrid: Ed. TEBAR, 2007

³⁹ ARL SURA elementos de protección personal.

- PARA LOS OJOS Y LA CARA

Gafas de seguridad: Cuando se exponga a proyección de partículas en oficios como carpintería o talla de madera

Monogafas de seguridad: Cuando tenga exposición a salpicaduras de productos químicos o ante la presencia de gases, vapores y humos

Careta de seguridad: Utilícela en trabajos que requieran la protección de la cara completa como el uso de pulidora, sierra circular o cuando se manejen químicos en grandes cantidades

- PARA EL APARATO RESPIRATORIO

Mascarilla desechable: Cuando esté en ambientes donde hay partículas suspendidas en el aire tales como el polvo de algodón o cemento y otras partículas derivadas del pulido de piezas.

- PARA LOS OÍDOS

Premoldeados: Disminuyen 27 dB aproximadamente. Permiten ajuste seguro al canal auditivo

Moldeados: Disminuyen 33 dB aproximadamente. Son hechos sobre medida de acuerdo con la forma de su oído

- PARA LA MANOS

Gautes dieléctricos: Aíslan al trabajador de contactos con energías peligrosas.

- PARA LOS PIES

Botas de seguridad con puntera de acero: Cuando manipule cargas y cuando esté en contacto con objetos corto punzantes

Botas de seguridad dieléctricas: Cuando esté cerca de cables o conexiones eléctricas

- PARA TRABAJO EN ALTURAS

Altura mayor de 1.8 metros sobre el nivel del piso, use arnés de seguridad completo:

Casco con barbuquejo
Mosquetones y eslingas
Línea de vida

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Para la realización de este proyecto de investigación, fue necesario tener claridad en los siguientes conceptos que ayudaron a comprender e interpretar la propuesta.

- ✓ **Gestión administrativa:** Todas aquellas acciones que llevan al cumplimiento y desarrollo de una actividad, es decir, las etapas en cada proceso (Planeación, organización, dirección y control).
- ✓ **Plan de mejoramiento:** En una herramienta utilizada para consolidar acciones de mejoramiento derivadas de una autoevaluación y de las recomendaciones generadas por una evaluación. Un programa de mejoramiento incluye la definición de objetivos, aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.⁴⁰
- ✓ **Planeación:** Es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los

⁴⁰ Futuros administradores. (5 de febrero de 2010) Gestión administrativa 6: Plan de mejoramiento empresarial.

principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos.⁴¹

- ✓ **Organización:** Conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa; La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanas, materiales y financieros⁴²
- ✓ **Dirección:** En esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación⁴³
- ✓ **Control:** Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.⁴⁴
- ✓ **Desarrollo empresarial:** Proceso por medio del cual se adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa.⁴⁵

⁴¹ Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.

⁴² Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.

⁴³ Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.

⁴⁴ Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.

⁴⁵ Escalante, A. (2002 – 2006). Desarrollo empresarial AE Consultores. [Mensaje en un blog]

- ✓ **Funcionalidad:** Todas aquellas características que permiten el desarrollo de una actividad, y la hacen práctica y útil.

- ✓ **Manual de procedimientos:** Documento que contiene una descripción detallada de cada actividad que debe seguirse en determinado proceso.⁴⁶

- ✓ **Recurso humano:** Normalmente, se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma⁴⁷

- ✓ **Manual de funciones:** Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto

⁴⁶ Ministerio de Economía República del Salvador (2006). Glosario Institucional

⁴⁷ Definición ABC (2007-2014) Enciclopedia virtual ABC. [Versión electrónica]. Madrid, España

los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.⁴⁸

- ✓ **ADMINISTRACIÓN:** Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.⁴⁹
- ✓ **EMPRESA:** es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos⁵⁰
- ✓ **CLIENTE:** Es *un* "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía."⁵¹
- ✓ **VENTAJA COMPETITIVA:** Una empresa posee una ventaja competitiva cuando tiene una ventaja única y sostenible respecto a sus competidores, y dicha ventaja le permite obtener mejores resultados y, por tanto, tener una posición competitiva superior en el mercado.⁵²
- ✓ **ESTRUCTURA:** Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas.⁵³

⁴⁸ Dirección Nacional de Innovación académica. (2008) Control interno y control de gestión: Contenido, diseño e implementación

⁴⁹ Definición administración y conceptos básicos (en línea).

⁵⁰ Del sitio web: www.rae.es, del Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española, URL de la Página Web = <http://www.rae.es/>.

⁵¹ Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Edición 1999, Pág. 54.

⁵² <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>

⁵³ Hernández y Rodríguez, Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia.

- ✓ **ORGANIGRAMA:** Los organigramas son representaciones gráficas, se les llama lineo-funcionales debido a que la división de trabajo, las líneas de autoridad y comunicación se representan de forma gráfica⁵⁴
- ✓ **SALARIO:** Es el pago que recibe periódicamente una persona por la realización de su trabajo. Para ello, empleado y empleador se comprometen mediante la formalización de un contrato, por el cual el empleador paga un salario a cambio del trabajo del empleado.⁵⁵

6.3 MARCO ESPACIAL

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el centro de la ciudad de Pereira cerca de la Plaza de Bolívar, en el departamento de Risaralda.

A continuación se adjunta el mapa de ubicación.

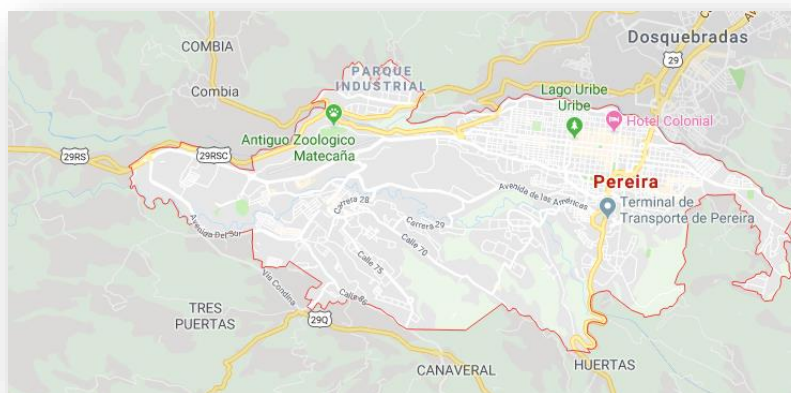


Ilustración 3 Mapa de Pereira

⁵⁴ Sitio web. Disponible <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

⁵⁵ Definición de sitio web. Disponible en :<https://debitoor.es/glosario/definicion-salario>

6.4 MARCO TEMPORAL

La propuesta de implementación de un plan de gestión administrativa para la empresa Alarm Supply Pereira, se desarrolló durante los meses comprendidos de Septiembre a Diciembre del año 2019.

6.5 MARCO LEGAL

En la siguiente tabla se encuentran consignadas las leyes que rigen la empresa que fue objeto de esta investigación.

| DECRETO, LEY O RESOLUCIÓN | DESCRIPCIÓN | EXPEDIDA Y REGULADA POR: |
|--|---|---|
| LEY 905 DE 2004 | por medio de la cual se modifica la ley 590 del año 2000, sobre la promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones | congreso de la república, disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html |
| LEY 1014 DE 2006 Ley 1819 de 2016 | Por el cual se dictan las normas para el fomento de la cultura de emprendimiento empresarial en Colombia Empresas sometidas al Cree | https://actualicese.com/reforma-tributaria-eliminacion-cree-tarifa-renta-personas-juridicas-y-nueva-autorretencion-de-renta/ |
| CÓDIGO DEL COMERCIO | normas y preceptos que regulan la actividad mercantil | Presidente de la república de Colombia. Disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html |
| Ley 9 de Enero 24 de 1979 | en la cual se reglamentan los requerimientos para el uso y la implementación de Elementos de protección Personal en los lugares de trabajo | Comité paritario de salud ocupacional. Disponible en http://eppsahud501.blogspot.com/2013/03/marco-legal-epp.html |
| Ley 1480 de 2011 | Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores | Congreso de la república, disponible en https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co103es.pdf |

Tabla 1 Legislación

7. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

7.1 HIPÓTESIS DE PRIMER GRADO

Las hipótesis planteadas a continuación, arrojaron los resultados si realizara la implementación del plan de gestión administrativa para la empresa Alarm Supply Pereira.

1. La estructuración de un plan estratégico permite organizar las diferentes áreas de la empresa, con la finalidad de aumentar su productividad y tener un mejor posicionamiento en el mercado.
2. La implementación de un plan estratégico, permite que la empresa tenga un direccionamiento que los conduzca al cumplimiento de sus metas y objetivos.
3. La propuesta de estrategias de gestión administrativa sí mejora la calidad de servicio en la PYME Alarm Supply Pereira.
4. El análisis del entorno permite conocer el ambiente interno y externo de la empresa.
5. La planeación estratégica ayuda a tomar las decisiones objetivamente de la empresa, acordes con el sueño de su fundador.

7.2 HIPÓTESIS DE SEGUNDO GRADO

1. *“La Planificación Estratégica, estudia y conduce las acciones con una perspectiva de cambios sustanciales de la situación”. Cabe destacar que la Planificación Estratégica es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de las empresas, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. En teoría, la Planificación Estratégica es una herramienta mediante la cual se define una visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarlas basándose en las*

fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades existentes.... es decir nos trazamos una “Gran Meta” y luego nos pautamos pequeñas metas a corto plazo que, al cumplirlas, nos acerca un poco más a la “Gran Meta”.

La “Gran Meta” es lo que se llama “Visión”, pero antes de trazarnos una Visión debemos tener claro “Que Somos”, o que es nuestra empresa en la actualidad para ser acertados en la Gran Meta que queremos alcanzar. “Qué Somos” es lo que llamamos “Misión”. Una vez qué sabemos que somos y cuál es la gran meta que queremos alcanzar planificamos los pasos que debemos dar para lograr la visión. A estos pasos le llamamos “Estrategias”⁵⁶

- 2. Direccionamiento estratégico es un enfoque sistemático hacia una responsabilidad mayor y cada vez más importante de la alta dirección; es decir, relacionar a la empresa con su entorno para que pueda obtener éxito continuo y establezca estrategias ofensivas ante las contingencias.⁵⁷*
- 3. El concepto servicio al cliente se está reevaluando y considerando por compromiso con el cliente, centrado en las emociones, el reto como empresa es ofrecer “experiencias excepcionales” que hagan que los clientes se enamoren de la marca. Actualmente existe un gran desafío competitivo en el sector del servicio al cliente, las empresas no pueden creer que los niveles de servicio se mantengan viables para su negocio, la demanda de su producto o servicio puede disminuir fácilmente. Los consumidores se cansan de lo que encuentran en el mercado sino tienen un factor diferenciador que sobresalga, por lo tanto, se deben planear oportunidades estratégicas para retener los clientes actuales y captar nuevos, a través de los valores agregados y beneficios que se entreguen en cada experiencia de compra. El foco del negocio es el aspecto esencial del éxito, por esta razón la planeación*

⁵⁶ Corredor, J. (2007). *La Planificación Estratégica. Bases Teóricas para su Aplicación*. (4ta Edic.).Valencia: Vadell Hermanos Editores C.A.

⁵⁷. HILL, W.L. Charles, JONES Garetn R.; (1996). *Administración estratégica, un enfoque integrado*. Ed. Mc. Graw Hill, Colombia

estratégica debe estar comprometida con el usuario, para que la experiencia de compra supere las expectativas del cliente durante su atención.⁵⁸

- 4. FODA es un modelo simple de análisis que utilizan las empresas para evaluar el potencial de negocios y decisiones de marketing. La sigla significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este modelo de análisis es importante para las organizaciones, ya que proporciona información detallada sobre los factores internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso de una decisión de negocios. El análisis FODA es también un componente esencial de un plan de negocios, que muestra a los posibles inversores que la compañía ha evaluado objetivamente su posición dentro de su mercado⁵⁹*
- 5. La estrategia proporciona dirección y cohesión a la empresa, para darle un sentido de propósito y de misión. Con la estrategia se ganan guerras, elecciones, éxitos en los negocios y en los juegos de pelota. Las estrategias determinan cómo se desarrollará el juego o se peleará.⁶⁰*

⁵⁸ Planeación estratégica direccionada al servicio al cliente. Sitio web disponible en <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Planeacionestrategicaparaelservicioalcliente.aspx>

⁵⁹ La importancia del estudio FODA para las organizaciones. Sitio web disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-del-estudio-de-foda-para-las-organizaciones/>

⁶⁰ VILLEGAS MARTÍNEZ, Fabián (1994). Planeación estratégica creativa. México: Edición PAC

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se realizó en la empresa Alarm Supply Pereira, es de tipo DESCRIPTIVO.

8.1.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO

La metodología que se utilizó para el diseño del direccionamiento estratégico fue de tipo investigativa descriptiva, la cual define Carlos Méndez como,

Una metodología que identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y describe y comprueba la asociación entre variables de investigación. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

61

Metodológicamente, la investigación que se realizó en la empresa Alarm Supply Pereira fue una investigación de tipo descriptiva, ya que el problema se abordó mediante un análisis de las variables que lo originan. Los estudios descriptivos se caracterizan por ser estudios de observación en los que no se evalúa una hipótesis causal, cabe resaltar, que en este tipo de estudios se presenta una relación no explicativa de los efectos y consecuencias del problema, para posteriormente, plantear el escenario ideal sobre la base de las estrategias que se determinen y acudir a técnicas específicas para la recolección de la información.

Según Hernández, Fernández y Baptista las investigaciones de tipo descriptivo,

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

⁶¹ Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2003). Metodología Diseño y desarrollo de un proceso de investigación.

Con este tipo de estudio, se describió la situación actual que tiene la empresa y qué necesita para su mejora, mediante una propuesta de estrategias de gestión administrativa.

8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

8.2.1 MÉTODO DE OBSERVACIÓN

*La observación como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple.*⁶²

Carlos Eduardo Méndez plantea que,

*El método de observación como el proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investiga.*⁶³

Mediante la observación directa se determinaron los problemas existentes en la organización y se consignaron en los instrumentos que posteriormente fueron determinados, para poder analizarlos y tomar decisiones.

Se inició con la observación del incidente, y el registro de los mismos en su propio escenario; posteriormente, se procedió con una análisis de lo observado que fue clasificado, y finalmente se formuló el proceso de investigación que se llevó a cabo, con el fin de contar con fundamentos teóricos para analizar y proponer a la empresa las estrategias que permitan una mejor gestión administrativa.

⁶² Definición sitio web, disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/metodo-de-observacion>

⁶³ Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2003). Metodología Diseño y desarrollo de un proceso de investigación.

8.2.2 MÉTODO DE ANÁLISIS

Fue importante la implementación de este método en el proyecto de investigación, pues se deben analizar profundamente los datos que fueron recolectados en la empresa Alarm Supply Pereira.

Inicialmente se define que es analizar.

*Analizar significa desintegrar, descomponer un todo en sus partes para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con el todo. La importancia del análisis reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes.*⁶⁴

Al incorporar este concepto, se infiere que analizar, consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas.

Con la definición anterior, surge el concepto de método de análisis, y se define como aquel que,

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Con la implementación del método de análisis, se pudo conocer a fondo la organización que fue objeto de estudio, lo cual permitió explicar, hacer analogías y comprender mejor el comportamiento de los colaboradores de la empresa Alarm Supply Pereira, de acuerdo a la información que fue registrada cuando se usaron las herramientas de recolección de datos.

⁶⁴ Definición en sitio web. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

8.2.3 MÉTODO DE SÍNTESIS

*Este método tiene la ventaja de disciplinar al investigador para poder escoger los diferentes elementos o partes de un fenómeno y está relacionado con nuestra capacidad sensorial. La síntesis es un esfuerzo psicológico mayor que requiere resumir, concentrar y por lo tanto abstraer de esas partes los elementos comunes que le permita expresar en una sola categoría o expresión lingüística. Es la capacidad de síntesis la que pone a prueba todo el razonamiento lógico que el investigador debe desarrollar para educar sus propios pensamientos.*⁶⁵

La aplicación del método de síntesis en la investigación que se realizó en la empresa Alarm Supply Pereira, facilitó la aclaración de muchos escenarios que pudieron generarse y adicionalmente, ayudó a encontrar la correlación entre hechos que podían parecer aparentemente aislados. El método de síntesis, permitió realizar un “resumen” de toda la información recolectada, el cual facilitó la comprensión y la interpretación de los datos, proporcionando una visión más clara de lo que sucedía en la empresa.

8.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El análisis que se hizo con toda la información y datos obtenidos, fue clave en la investigación que se realizó, pues analizar la información, supone organizar formas para establecer modelos, categorías etc. Y para hacer este tipo de clasificación se debió recurrir a las fuentes secundarias y primarias, que enriquecieron la investigación que se llevó a cabo en la empresa Alarm Supply Pereira.

8.3.1 FUENTES SECUNDARIAS

⁶⁵ Definición sitio web. Disponible en:
<http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/816/METODO%20DEL%20ANALISIS%20SINTESIS.htm>

Para el diseño del plan de gestión administrativa de la empresa Alarm Supply Pereira, se utilizaron como fuentes de información secundaria:

Libros, artículos reconocidos de La República, el Portafolio y Revista Dinero, también se hará uso bases de datos e información obtenida de los sitios web y proyectos de investigación elaborados con objetivos similares a este, entre otras fuentes de información.

Estas fueron algunas de las fuentes más consultadas:

- Metodología (Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales) del autor Carlos Eduardo Méndez Álvarez.
- Gerencia estratégica 10ª edición Humberto Serna Gómez,
- Fundamentos para el análisis de la gestión administrativa Ruiz Roa José.
- Introducción a la teoría general de administración. Editorial: Mac Graw Hill. Idalberto Chiavenato (1986).
- Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control Valda, J. C. (2013).
- La importancia del estudio FODA para las organizaciones. Sitio web disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-del-estudio-de-foda-para-las-organizaciones/>

Entre otras fuentes de información que se encuentran disponibles, al final de este proyecto en la sección de Bibliografía.

8.3.2 FUENTES PRIMARIAS

Para obtener la información suficiente de la empresa Alarm Supply Pereira, se utilizaron como fuentes primarias, la aplicación de técnicas investigativas como la entrevista, la observación, lista de chequeo y un análisis mediante la construcción de una matriz FODA.

8.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

*El análisis de la información, es un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación que nos permite mejorar la comprensión de un fenómeno singular de interés.*⁶⁶

Una vez fueron aplicadas las técnicas de observación, entrevista y matriz FODA, se hizo el tratamiento y análisis respectivo para cada herramienta, ya que cada una reveló diferentes tipos de datos.

✓ OBSERVACIÓN

*La observación no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar notas); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.*⁶⁷

La aplicación de esta técnica consistió en que el investigador se dirigiera a la empresa Alarm Supply Pereira, y presencialmente observó y registró detalladamente cada movimiento que se realizó en la organización, incluyendo procesos, procedimientos y comportamientos.

✓ ENTREVISTA

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras 37 (entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se

⁶⁶Maria Paz Sandín. investigación cualitativa en educación. Junio 2003

⁶⁷ Sampieri Hernández Roberto, (2010), "Metodología de la Investigación" Quinta edición, , McGrawHill/Interamericana Editores, S.A; México DF

*logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.*⁶⁸

En el caso específico del proyecto, se realizó una entrevista al gerente (propietario) de la organización, ya que poseía la información más relevante de la empresa, la cual sirvió para el desarrollo del proyecto.

✓ **LISTA DE CHEQUEO**

*Las “listas de control”, “listas de chequeo”, “check-lists”, lista de comparación u “hojas de verificación”, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, comparar productos, procesos, procedimientos y empresas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.*⁶⁹

La finalidad que se tenía al hacer listas de chequeo, fue poder recolectar información mediante una comparación directa con la competencia de la empresa, y conocer cuál es ese factor que las hace diferentes.

✓ **MATRIZ FODA**

*Las siglas FODA provienen de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio. Cuanto más competitiva en comparación con sus competidores se encuentre la empresa, mayores probabilidades tiene de éxito. Estas simples nociones de competencia conllevan consecuencias poderosas para el desarrollo de una estrategia efectiva.*⁷⁰

⁶⁸ Sampieri Hernández Roberto, (2010), “Metodología de la Investigación” Quinta edición, , McGrawHill/Interamericana Editores, S.A; México DF

⁶⁹ Definición sitio web. Disponible en: <https://www.pdcahome.com/check-list/>

⁷⁰ Humberto Serna Gómez. Gerencia estratégica. 11ª edición.

La matriz FODA es un instrumento analítico que permitió identificar las debilidades y fortalezas a nivel interno, y las oportunidades y amenazas a nivel externo, el uso de esta estrategia también permitió identificar la estrategia que mejor se acoplara a la situación de la empresa Alarm Supply Pereira.

Adicionalmente, la elaboración de esta matriz ayudó a construir los objetivos corporativos teniendo en cuenta el análisis que se hizo previamente, de tal manera que la empresa tenga claridad de dónde quieren llegar (visión) y cuáles son sus propósitos en el mediano y largo plazo.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

9.1 DIAGRAMA DE GANTT

La elaboración de la propuesta de diseñar un plan de gestión administrativa para la empresa Alarm Supply Pereira, se realizó durante las siguientes etapas:

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. Diseño del proyecto | 6. Fuentes secundarias |
| 2. Observaciones | 7. Clasificación de la información |
| 3. Entrevista | 8. Análisis e interpretación |
| 4. Lista de chequeo | 9. Redacción |
| 5. Construcción de matriz FODA | 10. Conclusiones |

A continuación, se presenta el diagrama de las actividades realizadas, relacionadas con el tiempo de duración del proyecto.

| TIEMPO (SEM) ACTIVIDAD | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | |
|---------------------------------|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| Diseño del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lista de chequeo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Construcción de matriz FODA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fuentes secundarias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Clasificación de la información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis e interpretación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabla 2 Cronograma de actividades

10. PRESUPUESTO

En la siguiente tabla se presentan los gastos incurridos durante la elaboración de este proyecto de investigación.

| CONCEPTO | PRESUPUESTO |
|-----------------------------|-------------|
| Gastos de impresión | \$ 30000 |
| Transporte y desplazamiento | \$150000 |
| Protocolo de entrevista | \$100000 |

Tabla 3 Presupuesto

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

11. INVESTIGACIÓN DE MERCADO: *APLICACIÓN DE CHECK LIST Y ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD*

11.1 CHECK LIST

A continuación se presenta el formato que sirvió como guía de factores a tener en cuenta durante la etapa de observación.

| | | | |
|---|---------------------|----|---------|
| FECHA | | | |
| OBSERVADOR | | | |
| COMPONENTE | ORGANIZACIÓN | | |
| | SI | NO | A VECES |
| Se observa la misión y visión en un lugar visible | | | |
| Existe una comunicación idónea entre el empleador y los colaboradores | | | |
| El personal conoce cuáles son sus funciones específicas | | | |
| La compañía cuenta con un organigrama establecido | | | |
| Existe un manual de procedimientos en cada área | | | |
| El espacio físico está bien distribuido | | | |
| Cada departamento tiene los insumos necesarios | | | |
| Se cuenta con personal capacitado | | | |
| Se dispone de equipos de higiene y seguridad industrial | | | |
| Se trabaja bajo presión | | | |
| COMPONENTE | DIRECCIÓN | | |
| Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia | | | |
| Se evalúa la eficiencia y eficacia de las áreas | | | |
| Existen normas o políticas para el desempeño de las actividades | | | |
| Existe alguien que supervisa o coordina las tareas | | | |
| Existen patronos para el desarrollo de las actividades | | | |
| Es controlada la entrada y salida del personal | | | |
| Se respetan y acatan las leyes | | | |
| Es adecuada la atención a los clientes | | | |

Tabla 4 Chek List

Cada uno de los factores que se mencionan en la lista, fueron tenidos en cuenta al hacer la evaluación de cómo se encuentra la empresa Alarm Supply Pereira, frente a las empresas GVS, GS3 y 5Sentidos, que son su competencia directa en la ciudad de Pereira.

| COMPONENTE | | EMPRESA | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|--------------|----|---------|-----|----|---------|-----|----|---------|------------|----|---------|
| | | ALARM SUPPLY | | | GVS | | | GS3 | | | 5 SENTIDOS | | |
| | | SI | NO | A VECES | SI | NO | A VECES | SI | NO | A VECES | SI | NO | A VECES |
| ORGANIZACIÓN | Se observa la misión y visión en un lugar visible | | X | | X | | | | X | | X | | |
| | Existe una comunicación idónea entre el empleador y los colaboradores | X | | | | | X | | X | | | | X |
| | El personal conoce cuáles son sus funciones específicas | | X | | X | | | | X | | X | | |
| | La compañía cuenta con un organigrama establecido | | X | | X | | | | X | | X | | |
| | Existe un manual de procedimientos en cada área | | X | | | | X | | X | | | | X |
| | El espacio físico está bien distribuido | X | | | X | | | | | X | X | | |
| | Cada departamento tiene los insumos necesarios | X | | | X | | | | | X | | | X |
| | Se cuenta con personal capacitado | X | | | X | | | | | X | X | | |
| | Se dispone de equipos de higiene y seguridad industrial | X | | | X | | | | | X | | | X |
| | Se trabaja bajo presión | | | X | X | | | X | | | | | X |
| DIRECCIÓN | Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia | | X | | | | X | X | | | | | X |
| | Se evalúa la eficiencia y eficacia de las áreas | | X | | X | | | | X | | | | X |
| | Existen normas o políticas para el desempeño de las actividades | | X | | | | X | | X | | X | | |
| | Existe alguien que supervisa o coordina las tareas | | | X | | | X | | | X | | | X |
| | Existen patronos para el desarrollo de las actividades | | | X | | | X | | X | | | | X |
| | Es controlada la entrada y salida del personal | | | X | X | | | X | | | X | | |
| | Se respetan y acatan las leyes | X | | | X | | | | | X | X | | |
| | Es adecuada la atención a los clientes | X | | | | | X | | | X | X | | |

Tabla 5 factores que posee Alarm Supply frente la competencia

Con la información recolectada se puede inferir que:

- Alarm Supply Pereira, se encuentra en desventaja organizacional frente a GVS, pues esta es una empresa que tiene una estructura organizacional más o menos definida y saben hacia dónde dirigir sus objetivos.
- Alarm Supply Pereira, posee una ventaja competitiva frente a GS3, pues es una empresa, que su estrategia es vender a precios bajos, sin embargo no está proyectada en expandirse y carece de una estructura organizacional, donde se puede evidenciar un gran desorden en su manejo.
- Alarm Supply Pereira, se encuentra en condiciones similares, pues ambas están en proceso de organización y crecimiento, ofreciendo productos similares y utilizando estrategias de ventas semejantes.

11.2 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

A continuación se adjunta el formato de entrevista con las preguntas guía, se le realizaron al propietario de la empresa Alarm supply Pereira:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Objetivo: obtener información de la empresa Alarm Supply Pereira, para diseñar un plan de gestión administrativa óptimo, que se adapte a la esencia de la organización.

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE: Dubier Castaño Otálvaro

FECHA: 5 de Noviembre del 2019

Género: Masculino

Edad: 49

Educación: Tecnólogo

Cargo: Gerente y propietario

Estructura Organizacional.

1. ¿Tiene identificada cuál es la misión y visión de la empresa?

Tengo una idea sobre lo que somos y la esencia de nuestra empresa, también tengo un sueño de hacia dónde quiero llegar, más sin embargo, solo son ideas que no están consolidadas.

2. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿podría decir cuáles son?

Como misión de la empresa tengo claro que es la comercialización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica, ofreciendo una alta gama de equipos que estén a la vanguardia y con la mejor calidad, bajo los valores de responsabilidad, respeto, puntualidad y honestidad.

Como visión quiero que seamos reconocidos a nivel nacional por la comercialización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica, para así posicionarnos como la empresa líder.

3. ¿cuenta la empresa con áreas y departamentos establecidos?

No, en la empresa no tenemos ningún área definida.

4. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Cuáles son las áreas y departamentos de la empresa?

La respuesta fue negativa.

5. ¿Cuentan con un organigrama establecido?

No lo tenemos establecido, solo se siguen las instrucciones de acuerdo a lo que yo les diga.

6. ¿Conoce las políticas de la empresa?

Podría decir, que tengo una noción sobre las políticas que pretendemos seguir.

7. ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

- *Ser una empresa competitiva: duplicar las ventas mediante estrategias de mercadeo para competir con las otras empresas.*

- *Responsabilidad social: velar por mantener un equipo de trabajo, siendo también socialmente responsables con la comunidad en general y el medio ambiente.*
- *Orientar nuestros resultados hacia el cliente: que todas nuestras acciones nos permitan agregarle mayor valor al cliente.*

8. ¿Tiene la empresa un manual de Procedimientos?

No tenemos ningún manual de procedimientos.

9. ¿Se realizan en la empresa controles para medir el cumplimiento de los roles o desempeño?

La verdad en pocas ocasiones hemos realizado algún tipo control.

10. Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento del desempeño?

El único control que se ha realizado es control de inventario.

11. ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

- a. **De mutuo Acuerdo**
- b. **Establecidos por la ley**
- c. Por comisiones.
- d. Otro.

12. ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

Las capacitaciones que se realizan, son dictadas por las empresas que nos proveen los equipos, cada que hay una actualización o lanzamiento de un nuevo producto, se programan capacitaciones.

13. ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

Las condiciones físicas de trabajo son moderadas, los establecimientos dedicados al comercio, tienen días de mucha labor y otros no tanto

14. ¿Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho?

Sí, tenemos un espacio designado para el stock.

15. ¿El personal cuenta con uniforme de trabajo?

No contamos con uniforme de trabajo.

16. ¿El personal cuenta con implementos de seguridad establecidos por la ley?

Claro, El personal cuenta con los implemento de seguridad necesarios para cada labor a realizar.

17. ¿Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles?

Si, El espacio designado es adecuado para los colaboradores.

18. ¿Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina?

En la empresa disponemos de los equipos y suministros necesarios para que cada colaborador desempeñe sus funciones.

19. ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

Considero que el clima laboral de la empresa es favorable, sin embargo, en muchas ocasiones hay malos entendidos y confusiones por el tema de la delegación de funciones y adicionalmente, porque no hay actividades establecidas para cada colaborador, ocasionando que se torne tenso el ambiente en relación sobre quien asume la responsabilidad de cada labor.

20. ¿Los colaboradores participan en la toma las decisiones?

En muchas ocasiones me veo influenciado por lo que dicen los colaboradores, pues al no existir un proceso establecido, opto por hacer caso a sus comentarios, pues a fin de cuentas, ellos son los involucrados.

21. ¿Existe buena comunicación entre empleado y empleador?

Afortunadamente si tenemos buena comunicación.

22. ¿Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo?

En muchas ocasiones sí, pues yo estudio la idea y si ha de convenir la ejecutamos.

23. ¿Existen sanciones por sus indisciplinas?

La verdad soy un poco flexible con ese tema, tiene que ser una falta muy grave para sancionarlo.

24. ¿Existen programas de reconocimientos por sus labores?

Pues no es un programa de reconocimiento como tal, cuando hay buenas ventas se recompensan con comisiones o cuando hacen un buen trabajo, negociamos el tiempo laboral y así.

25. ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro?

*No, la verdad no hemos implementado este tipo de estudios ni proyecciones.
Implementar este tipo de estrategias es uno de mis planes más cercanos.*

FIN DE LA ENTREVISTA

DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los objetivos que se tenían con esta investigación:

12. *Elaborar un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.*

La siguiente información fue proporcionada por el propietario y gerente de la empresa Alarm Supply Pereira.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA INDUSTRIAL

El siguiente instrumento de recolección de información, es una estructura conceptual para realizar un análisis del entorno de la empresa. La información suministrada es de suma importancia para facilitar la creación de estrategias, que permitan dirigir a la organización hacia su visión.

Las siglas FODA provienen de fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas. Tenga en cuenta que la información que usted registrara es de vital importancia para la identificación de las fortalezas y debilidades internas, e igualmente para las oportunidades y amenazas externas a las que se ve expuesta la empresa Alarm Supply Pereira.

Pregunta general

Según su criterio, ¿Cuáles considera que son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que posee la empresa Alarm Supply Pereira a nivel organizacional?

NOTA: No limitarse solo a los tres puntos por variable, sí considera incluir más puede hacerlo, además tiene un campo de comentarios y observaciones para sugerencias.

FORTALEZAS (INTERNAS)

1. Manejamos diversidad y exclusividad de productos que están a la vanguardia.
2. Tengo disposición para trabajar en grupo con cada uno de los empleados.
3. Los precios que manejamos son accesibles y competitivos con los del mercado.
4. Por la antigüedad del negocio, contamos con reconocimiento y posicionamiento en el mercado.
5. Cuento con la experiencia y el conocimiento necesario para desenvolverse en el medio.

OPORTUNIDADES (EXTERNAS)

1. Nuestra empresa tiene tendencia de crecimiento por la variedad de productos que manejamos.
2. Tenemos cierta ventaja sobre los competidores por la exclusividad en marcas que tenemos.
3. Actualmente existe una gran demanda de los productos y servicios que ofrecemos, a causa de la inseguridad que se vive en la región.
4. Existen muchos clientes insatisfechos en el mercado por los servicios y productos adquiridos con la competencia.

DEBILIDADES (INTERNAS)

1. Por la falta de delegación de funciones existen barreras de comunicación.
2. Existe una falta en el control de los inventarios.

3. No existe delegación de funciones.
4. No tenemos definida la estructura organizacional de la empresa, por lo tanto, No hay planificación.

AMENAZAS (EXTERNAS)

1. Estamos sujetos al incremento de nuevos impuestos por el gobierno.
2. La competencia puede expandir sus empresas.
3. Hay una amenaza respecto al lanzamiento de nuevos productos y sustitutos traídos por la competencia, pues trabajamos con tecnología la cual está en constante actualización.
4. Nueva competencia por parte de los técnicos que quieren independizarse, pues estos se están quedando con el campo del servicio de instalación y mantenimiento.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

No, ninguno

Muchas gracias.

Cordialmente

LAURA STEPHANY CASTAÑO JIMÉNEZ

12.1 Análisis FODA

12.1.1 Tabla de oportunidades y amenazas (externo):

Con el siguiente análisis externo, se identificaron los factores extrínsecos, que condicionan el desempeño de la empresa, tanto en sus aspectos positivos (oportunidades), como negativos (amenazas).

| O | OPORTUNIDADES | A | AMENAZAS |
|----|---|----|---|
| O1 | Tendencia de crecimiento por la variedad de productos que maneja la empresa. | A1 | Lanzamiento de nuevos productos y sustitutos traídos por la competencia, ya que se trabaja con tecnología, la cual está en constante actualización. |
| O2 | Existen muchos clientes insatisfechos en el mercado por los servicios y productos adquiridos con la competencia | A2 | La competencia puede expandir sus empresas. |
| O3 | Demanda de los productos y servicios que ofrece la empresa, a causa de la inseguridad que se vive en la región. | A3 | Nueva competencia por parte de los técnicos que quieren independizarse, ya que se están quedando con el campo del servicio de instalación y mantenimiento |
| O4 | Ventaja comercial frente a la competencia por la variedad y exclusividad de productos que maneja la empresa. | A4 | La empresa está sujeta al incremento de nuevos impuestos por el gobierno |

Tabla 6 Análisis FODA externo

Justificación de las oportunidades y amenazas elegidas:

Oportunidades:

O1 *Tendencia de crecimiento por la variedad de productos que maneja la empresa:*

La empresa Alarm Supply Pereira, maneja una gran variedad de productos y marcas reconocidas en el mercado, lo cual la favorece y genera una gran ventaja competitiva frente a las otras empresas.

O2 Existen muchos clientes insatisfechos en el mercado por los servicios y productos adquiridos con la competencia:

El mercado está lleno de clientes inconformes con la calidad de los productos que adquieren en diferentes empresas, adicionalmente, muchas de estas empresas no ofrecen un servicio posventa; esta es una gran oportunidad de captación de nuevos clientes y búsqueda de estrategias para fidelizarlos a la compañía.

O3 Demanda de los productos y servicios que ofrece la empresa, a causa de la inseguridad que se vive en el país:

En el país se está presentando una situación de inseguridad la cual está afectando hogares, oficinas, establecimientos de comercio, entre otros; lo cual se ha vuelto una gran oportunidad de negocio para la empresa, a través, de la venta y prestación de servicios que se manejan.

O4 Ventaja comercial frente a la competencia por la variedad y exclusividad de productos que maneja la empresa.

La empresa ofrece gran variedad de marcas y productos exclusivos, los cuales son distribuidos únicamente por Alarm Supply Pereira.

Amenazas:

A1 Lanzamiento de nuevos productos y sustitutos traídos por la competencia, ya que se trabaja con tecnología, la cual está en constante actualización.

Los productos que maneja la empresa están en constantes cambios y actualizaciones, en el mundo existen una gran variedad de compañías dedicadas a la fabricación del mismo. Actualmente, al país llegan nuevas marcas a las cuales la competencia podrá tener acceso y así ofrecerlas en el mercado que abarca Alarm Supply Pereira.

A2 La competencia puede expandir sus empresas.

Pereira es una ciudad potencial que está en crecimiento y desarrollo, este factor implica que los empresarios quieran expandir sus empresas, y más aún, lleguen nuevos empresarios al sector de la seguridad electrónica.

A3 *Nueva competencia por parte de los técnicos que quieren independizarse, ya que se están quedando con el campo del servicio de instalación y mantenimiento*

Como se mencionó en el punto anterior, la ciudad está en crecimiento y el mercado se está expandiendo; esto ha generado que los técnicos decidan trabajar como independientes, pues ven la oportunidad de realizar el trabajo por su propia cuenta y robar clientes de la empresa ofreciendo productos y servicios a precios más bajos.

A4 *La empresa está sujeta al incremento de nuevos impuestos por el gobierno.*

La empresa está dedicada al comercio y trabaja con importaciones, por lo tanto se encuentra sujeta a los nuevos impuestos o al aumento de los ya existentes por parte del gobierno.

12.1.2 Tabla de Fortalezas y Debilidades (internas):

Realizado el análisis interno de acuerdo a la información proporcionada por el propietario, se establecen las cuatro principales fortalezas y debilidades de la empresa Alarm Supply Pereira.

| F | FORTALEZAS | D | DEBILIDADES |
|----|--|----|--|
| F1 | Manejan diversidad y exclusividad de productos que están a la vanguardia. | D1 | Existe una falta en el control de los inventarios. |
| F2 | Reconocimiento y posicionamiento de la empresa, gracias a la antigüedad del mercado. | D2 | No está definida la estructura organizacional de la empresa, por lo tanto, No hay planificación. |
| F3 | El propietario cuenta con la experiencia y el conocimiento necesario para desenvolverse en el medio. | D3 | Por la falta de delegación de funciones existen barreras de comunicación. |

| | | | |
|-----------|---|-----------|-----------------------------------|
| F4 | El propietario tiene disposición para trabajar en grupo con cada uno de los colaboradores | D4 | No existe delegación de funciones |
|-----------|---|-----------|-----------------------------------|

Tabla 7 Análisis FODA interno

Justificación de las fortalezas y debilidades elegidas:

FORTALEZAS

F1 Manejan diversidad y exclusividad de productos que están a la vanguardia.

La empresa ha procurado mantenerse actualizada, ofreciendo productos con tecnología de punta e innovando en los servicios, todo esto, gracias a la exclusividad de marca que manejan.

F2 Reconocimiento y posicionamiento de la empresa, gracias a la antigüedad del mercado.

Alarm Supply Pereira, es una empresa reconocida en el mercado; su posicionamiento lo ha logrado gracias a la antigüedad y por ser una de las empresas pioneras en el mercado de la seguridad electrónica.

F3 El propietario cuenta con la experiencia y el conocimiento necesario para desenvolverse en el medio.

El propietario lleva años de incursionar en el medio, logrando posicionar su empresa y adquirir el conocimiento necesario para mantenerse en ese mercado tan competitivo

F4 El propietario tiene disposición para trabajar en grupo con cada uno de los colaboradores.

El propietario de la empresa es una persona con espíritu emprendedor, y está dispuesto a trabajar de la mano de cada uno de sus colaboradores por ser una persona simpatizante, que quiere propiciar el mejor clima laboral, y así, alcanzar las metas que se ha propuesto.

DEBILIDADES

D1 Existe una falta en el control de los inventarios.

No existe un adecuado control del inventario que posee la empresa, ya que todos los colaboradores pueden manipularlo, adicionalmente las herramientas entran y salen sin control alguno, tampoco se hacen conteos frecuentes, ni mucho menos controles y supervisión del mismo.

D2 No está definida la estructura organizacional de la empresa, por lo tanto, No hay planificación.

Cuando el propietario decidió emprender esta empresa, no percibía la importancia de establecer una estructura organizacional, en la que plasmaría la esencia de su empresa y el punto hacia donde quería llegar, entre otras cosas. Al no tener un punto de referencia, la empresa carece de planes pues no saben hacia dónde ir.

D3 Por la falta de delegación de funciones existen barreras de comunicación.

Alarm Supply Pereira, no posee manuales de funciones en los que se especifiquen cual es la labor de cada colaborador. Este problema ha generado muchos inconvenientes y ha creado barreras de comunicación internamente, pues nadie tiene claridad, ni responsabilidad, sobre la labor que debería cumplir.

D4 No existe delegación de funciones

Al no existir manuales donde se especifique las labores a cumplir por cada colaborador, el gerente omite dar instrucciones y delegar funciones, lo que ocasiona un desorden y cierto grado de tensión en el clima laboral, por la confusión de saber a quién le corresponde cada tarea.

12.2 ANÁLISIS

Luego de determinar las principales 4 fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se generó la matriz FODA; la cual combinó los factores internos y externos, como son las potencialidades, riesgos, desafíos y limitaciones, que influyen sobre la empresa y que a partir de la fusión de las principales variables, generaron estrategias para Alarm Supply Pereira.


| | | | OPORTUNIDADES | | | | AMENAZAS | | | |
|--|----|--|---|---|---|--|--|---|---|--|
| | | | O1 | O2 | O3 | O4 | A1 | A2 | A3 | A4 |
| <div></div> <div>MATRIZ FODA</div> <div>Identificación de Estrategias</div> | | | Tendencia de crecimiento por la variedad de productos que maneja la empresa. | Existen muchos clientes insatisfechos en el mercado por los servicios y productos adquiridos con la competencia | Demanda de los productos y servicios que ofrece la empresa, a causa de la inseguridad que se vive en la región. | Ventaja comercial frente a la Competencia por la variedad y exclusividad de productos que maneja la empresa. | Lanzamiento de nuevos productos y sustitutos traídos por la competencia, ya que se trabaja con tecnología, la cual está en constante actualización. | La competencia puede expandir sus empresas. | Nueva competencia por parte de los técnicos que quieren independizarse, ya que se están quedando con el campo del servicio de instalación y mantenimiento | La empresa está sujeta al incremento de nuevos impuestos por el gobierno |
| | | | ESTRATEGIAS FO (Fortalezas/Oportunidades) | | | | ESTRATEGIAS FA (Fortalezas/Amenazas) | | | |
| FORTALEZAS | F1 | Manejan diversidad y exclusividad de productos que están a la vanguardia. | F1-O1 Aprovechar la diversidad y exclusividad de marcas que maneja la empresa, para ampliar su negocio y tener mayor cobertura de mercado. | | | | F1-A1 asistir a ferias y lanzamientos de nuevos productos, para estar informados, y mantener un stock actualizado de lo que se esta manejando en el mundo de la seguridad electrónica. | | | |
| | F2 | Reconocimiento y posicionamiento de la empresa, gracias a la antigüedad del mercado. | F2-O2 Brindar la seguridad y confianza necesaria a todos los posibles clientes insatisfechos, ofreciendo soluciones efectivas as sus inconformidades, para así fidelizarlos con la empresa. | | | | F2-A2 Impactar positivamente a la cliente con servicios y productos de calidad, para tener la mayor captacion de clientes y posicionamiento en el mercado. | | | |
| | F3 | El propietario cuenta con la experiencia y el conocimiento necesario para desenvolverse en el medio. | F3-O3 Promocionar la empresa, aprovechando la demanda de de este tipo de productos y servicios, basados en el conocimiento y las estrategias del propietario. | | | | F3-A4 Mantener al día la empresa en aspectos legales , para no tener sorpresas en los cambios de leyes que puedan afectar el funcionamiento de la empresa. | | | |
| | F4 | El propietario tiene disposición para trabajar en grupo con cada uno de los colaboradores. | F4-O4 velar por mantener la ventaja sobre los demas competidores, aprovechando la exclusividad en su portafolio y la entrega del propietario por alcanzar los objetivos organizacionales, de la mano de su equipo de trabajo. | | | | F4-A3 Establecer políticas de reconocimiento para motivar e incentivar los colaboradores de la empresa, para que hagan sus actividades con motivación. | | | |
| | | | ESTRATEGIAS DO (Debilidades/Oportunidades) | | | | ESTRATEGIAS DA (Debilidades/ Amenazas) | | | |
| DEBILIDADES | D1 | Existe una falta en el control de los inventarios. | D1-O4 Implementar un sistema de control de invetarios para registrar los productos que maneja la empresa y clasificarlos por marcas y características. | | | | D1-A1 implementar un sistema de control de inventarios, para saber que productos estan rotando y cuales estan en obsolescencia, y mantener un stock actualizado. | | | |
| | D2 | No está definida la estructura organizacional de la empresa, por lo tanto, No hay planificación. | D2-O1 Definir la estructura organizacional de la empresa, para contribuir en su crecimiento. | | | | D2-A2 Diseñar un plan de gestión administrativa, para conformar una empresa sólida y confiable que tenga la mayor captación de clientes. | | | |
| | D3 | Por la falta de delegación de funciones existen barreras de comunicación. | D3-O2 Mejorar la comunicación entre los colaboradores (mediante talleres, delegacion de funciones, etc) para brindar el mejor servicio a los clientes y fidelizarlos a la empresa. | | | | D3-A3 Establecer líneas de comunicación asertiva, para conocer las inconformidades de los técnicos y lograr mantenerlos vinculados a la empresa | | | |
| | D4 | No existe delegación de funciones | D4-O3 Diseñar los cargos y establecer manuales de procesos, para mejorar mejorar el funionamiento en la empresa y ofrecer el mejor servicio para satisfacer la demananda. | | | | D4-A4 Delegar funciones, designar al area contable y administrativa, para que la empresa esté al día en todos sus aspectos legales. | | | |

Tabla 8 Matriz FODA

Del análisis FODA interno, se puede deducir que la empresa posee una mala organización interna. Existen muchas debilidades como son la falta de una estructura organizacional que comprenda una misión y visión, la cual genere sentido de pertenencia y orientación a los colaboradores, además de los malos entendidos que son producto de la falta de delegación de tareas, ya que no existe un manual de funciones.

El análisis de esta información ha permitido determinar que los factores internos son claves para el éxito de Alarm Supply Pereira, ya que si influyen de manera negativa se corre el riesgo de tener problemas serios de tipo organizacional, estructural y hasta legal.

El problema de una falta de estructura organizacional trae como consecuencias, pérdida de clientes, económicas y sociales; razón por cual se considera la importancia de implementar un plan de gestión administrativa, que le proporcione orden a la organización y además se logrará la mayor captación de clientes en el mercado.

Para el análisis FODA externo, se evidenció que en la actualidad las empresas viven en un medio emprendedor y cambiante, donde influyen la tecnología, la demanda, la disponibilidad de recursos financieros y políticos, que generan ciertos niveles de incertidumbre y por lo tanto las empresas deben estar en constante innovación.

Adicionalmente, se concluyó que uno de los principales objetivos de la organización es satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles un portafolio de productos y servicios exclusivo con la mejor calidad, además posee un personal calificado que garantiza una experiencia positiva al hacer una compra o contratar un servicio con Alarm Supply Pereira.

Otra desventaja que se detectó en la empresa, es que carecen de manuales de funciones y esto ocasiona que hayan malos entendidos y se generen barreras de comunicación, pues se ve afectado el proceso de delegación de funciones y se torna tenso el clima laboral.

En otras instancias, se observó que la empresa se enfrenta a un mercado competitivo que puede llevarse muchos de sus potenciales clientes, por la innovación y mejora de servicios en que puedan incursionar. Es indispensable que la empresa logre adaptarse al plan de gestión administrativa, para garantizar el crecimiento de la organización, convirtiendo esas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en ventajas y estrategias.

13. *Establecer la estructura metodológica adecuada para implementar un plan de gestión administrativa en la empresa Alarm Supply Pereira*

Entre las diferentes teorías administrativas existentes, se tuvieron en cuenta los siguientes aportes que fueron hechos por grandes autores y sirvieron como referente para definir la estructura metodológica adecuada del plan de gestión administrativa en la empresa Alarm Supply Pereira.

El primer referente bibliográfico es Idalberto Chiavenato en su libro *“introducción a la teoría general de la administración de la empresa”*⁷¹, contiene la historia de cómo se formó la empresa y cómo se crearon los diferentes modelos administrativos que se implementaron en la empresa desde sus orígenes hasta nuestros días. Para la investigación se tuvieron en cuenta los 7 primeros capítulos del libro, donde argumenta el proceso histórico de creación de empresa, y la implementación de la **teorías clásica de la administración, propuesta por henri Fayol⁷², y la teoría de relaciones humanas, propuesta por Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor⁷³** que le dieron forma a la empresa moderna, y que sirven como modelo para la primera etapa del plan de gestión administrativa.

⁷¹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción general a la teoría general de la administración de la empresa. México: McGraw Hill 2000

⁷² Teoría clásica de la administración, Henry Fayol. 1916

⁷³ Teoría de las relaciones humanas, Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor. 1930

En segunda instancia, fue de gran utilidad para definir la estructura metodológica adecuada para la empresa “**ROBBINS, Stephen – COULTER, Mary. Administration. México: Pearson Educación. 2000**”⁷⁴. El referente bibliográfico hace una explicación teórica y la manera de cómo aplicar los procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección y Control) en la empresa siendo esto la base fundamental para la administración de una organización. Para la investigación realizada, fue sumamente importante conocer la base teórica de los procesos administrativos.

“**Samuel Certo en Administración Moderna**”⁷⁵ hace una explicación teórica y la manera de cómo aplicar los procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección y Control) en la empresa siendo esto la base fundamental para la administración de una organización. Para la investigación fue importante conocer la base teórica de los procesos administrativos.

KOONTZ, Harold – WEIHRICH, Heinz. Administración, una perspectiva global. México: Mcgraw Hill. 2004. El referente bibliográfico hace una explicación teórica y la manera de cómo aplicar los procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección y Control) en la empresa siendo esto la base fundamental para la administración de una organización.

“**Humberto SERNA GÓMEZ**”⁷⁶ en su libro Gerencia Estratégica, planeación y gestión, hace una explicación teórica de todos los conceptos que conforman o constituyen la planeación estratégica. Se utilizan definiciones teóricas de todo el contexto del libro.

La importancia de la aplicación de estas teorías y estos aportes en la empresa Alarm Supply Pereira, está en que imparten efectividad a los esfuerzos humanos y al desarrollo de la organización, ayudando a obtener mejor personal, equipo,

⁷⁴ ROBBINS, Stephen – COULTER, Mary. Administration. México: Pearson Educación. 2000

⁷⁵ CERTO, Samuel. Administración Moderna. Bogotá: Pearson Education.2000.

⁷⁶ SERNA GÓMEZ Humberto. Gerencia Estratégica, planeación y gestión – Teoría y Metodología. Bogotá: 3R Editores. 1997

materiales, dinero con excelentes relaciones humanas, logrando establecer una empresa sólida, que se caracterice y posicione en el mercado, por brindar a sus clientes una experiencia única en los servicios que ofrece.

14. *Desarrollar el direccionamiento estratégico de la empresa definiendo la misión, visión, valores, organigrama de acuerdo a los objetivos de la empresa.*

A continuación, se describe la situación actual de la empresa con relación al ciclo administrativo, de acuerdo a la información que se recolectó durante la investigación realizada:

14.1 PLANEACIÓN

La empresa Alarm Supply Pereira no planifica sus actividades, todo es desarrollado de forma empírica e improvisadamente, es decir, que las decisiones son tomadas por los propietarios y luego transmitidas al personal.

A raíz de la falta de planificación, se produce que la empresa carezca de una filosofía corporativa clara y de planes operativos.

Al carecer de planes operativos, la empresa no tiene un adecuado manejo del efectivo y esto ocasiona que no se aprovechen los recursos disponibles.

14.2 ORGANIZACIÓN

Alarm Supply Pereira, posee una estructura organizacional de supervisión directa con los colaboradores, los cuales desarrollan sus actividades según el puesto asignado, pero se pudo observar, que los empleados necesitan del manual de funciones, ya que no tienen claridad sobre lo que les corresponde hacer en la empresa.

Los colaboradores no tienen la capacitación suficiente que se requiere para desarrollar las funciones, y adicionalmente no se han establecido objetivos claros

en la empresa que propicien un ambiente de compromiso por parte del recurso humano con la organización.

14.3 DIRECCIÓN

El propietario de la empresa se ha caracterizado por su espíritu y carácter emprendedor. De ahí surge la necesidad de motivar a los colaboradores, pues al no existir normas o políticas para el desarrollo de sus actividades, se ha visto afectado el desempeño y el logro de los objetivos organizacionales.

14.4 CONTROL

En Alarm Supply Pereira, no existen los instrumentos de control, las decisiones se toman conforme suceden los acontecimientos y son guiados únicamente por el criterio de la dirección.

Al no existir el componente de planificación, no es posible medir el desempeño y realizar las debidas correcciones en cada una de las actividades que realiza el personal de la empresa.

14.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la actualidad la empresa Alarm Supply Pereira, no cuenta con una adecuada estructura jerárquica que asegure la delegación de funciones y responsabilidades de forma correcta, por esta razón los subordinados se limitan a rendir cuentas directamente al propietario.

La estructura organizacional actual que posee la empresa es la siguiente:

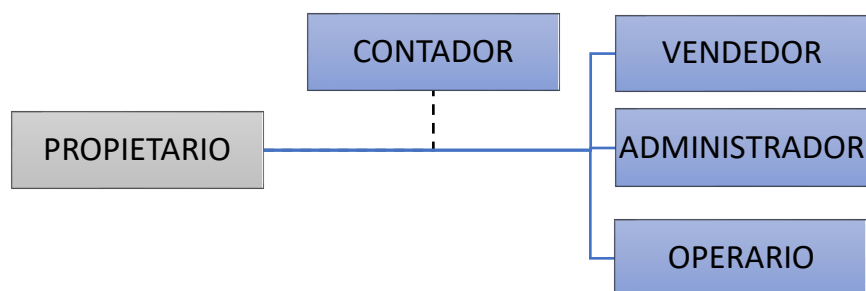


Ilustración 4 estructura organizacional actual

14.5.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO

| ÁREAS | NÚMERO DE INTEGRANTES |
|----------------|-----------------------|
| Administrativa | 3 |
| Contable | 1 |
| Ventas | 1 |
| Instalación | 1 |

Tabla 9 propuesta de estructuración por áreas de la empresa

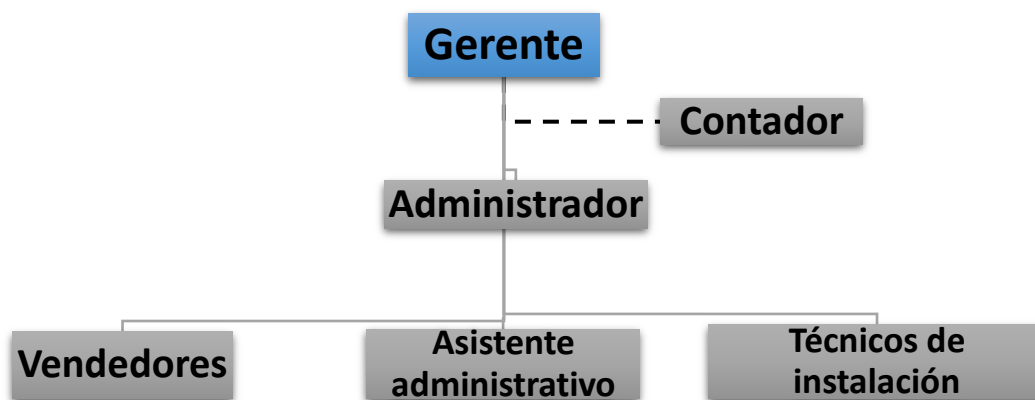


Ilustración 5 Organigrama propuesto

14.6 MISIÓN

La empresa no posee misión, por lo tanto se realizó este cuadro diagnostico en el que se consigan los factores más importantes a tener en cuenta para la construcción de la misión empresarial.

| | |
|---|---|
| NATURALEZA DEL NEGOCIO: | Comerlización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica. |
| RAZÓN DE LA EMPRESA: | No establecida. |
| MERCADO AL QUE SE DIRIGE: | Establecimientos de comercio, conjuntos cerrados, hogares, edificios y empresas. Tener la mayor cobertura de mercado, mediante la intalación, comercialización y distribución de los equipos. |
| POSICIÓN ESPERADA EN EL MERCADO: | Liderar el mercado de la seguridad electrónica. |
| CARACTERÍSTICAS DE SU SERVICIO: | Ofrecer una alta gama de equipos de seguridad electrónica que estén a la vanguardia y con la mejor calidad. |
| VALORES: | Calidad, responsabilidad, respeto, puntualidad y honestidad. |

Tabla 10 identificación de factores para construcción de misión empresarial

- ✓ **Naturaleza del negocio:** la naturaleza del negocio se muestra clara desde sus inicios, pues la empresa Alarm Supply Pereira centra sus actividades en la comercialización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica.
- ✓ **Razón de la empresa:** no está establecida la razón de su existencia, que le direcciona el cumplimiento de su visión y al logro de sus objetivos.
- ✓ **Mercado al que se dirige:** su servicio está enfocado en Establecimientos de comercio, conjuntos cerrados, hogares, edificios y empresas. Tener la mayor cobertura de mercado, mediante la intalación, comercialización y distribución de los equipos.
- ✓ **Posición esperada en el mercado:** el propietario de la empresa expresa con seguridad hacia donde quiere llegar; expandirse a nivel nacional y

abaracar gran parte del mercado es uno de sus objetivos principales, sin embargo este deseo no se encuentra establecido, ni se ha establecido el tiempo, ni mucho menos las estrategias para alcanzar estos logros.

- ✓ **Características de su servicio:** la misión de la empresa es la comercialización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica, ofreciendo una alta gama de equipos que estén a la vanguardia y con la mejor calidad.
- ✓ **Valores:** son el fundamento para la toma de decisiones que dirige a las compañías al cumplimiento de sus objetivos, y en la misión actual no se han establecido valores dentro de las actividades de la empresa.

14.6.1 MISIÓN PROPUESTA

Proporcionar a nuestros clientes la más alta calidad en servicios y equipos de seguridad electrónica, mediante soluciones integrales a sus requerimientos, gracias a la constante innovación tecnológica que les ofrecemos, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza.

14.7 VISIÓN

La empresa no posee una visión de cuándo y hacia dónde quieren llegar, más sin embargo, el propietario si tiene claridad sobre qué quieren lograr, *“Ser reconocido a nivel nacional por la comercialización, instalación y distribución de equipos de seguridad electrónica”*.

Establecer la visión en la empresa les permitirá saber hacia dónde quieren llegar, para poder enfocar los esfuerzos dirigidos hacia una misma dirección, Alarm Supply Pereira no tiene una visión clara que le permita establecer objetivos, formular estrategias etc. El principal problema que enfrenta la empresa, es que no se tienen claros los elementos que conforman su visión.

Los elementos que conforman la visión actual de Alarm Supply Pereira son:

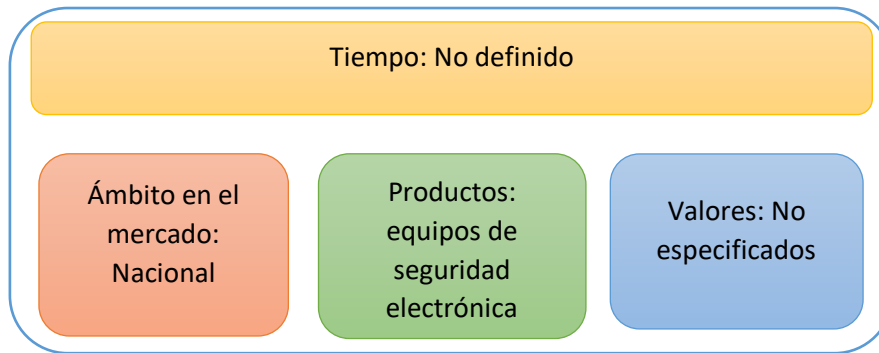


Ilustración 6 factores que conforman la visión actual de la empresa

- ✓ **Tiempo:** Para el cumplimiento de las metas, la empresa no ha establecido un límite de tiempo.
- ✓ **Ámbito en el mercado:** la empresa cuenta con su establecimiento en el centro de la ciudad de Pereira.
- ✓ **Productos:** la empresa tiene definida sus líneas de productos de seguridad electrónica, entre ellos CCTV, Alarmas e intrusión.
- ✓ **Valores:** calidad, responsabilidad, respeto, puntualidad y honestidad.

14.7.1 VISIÓN PROPUESTA

Posicionarnos como una empresa líder en la región, dedicada a la distribución e instalación de equipos de seguridad electrónica, expandiendo nuestra presencia a nivel nacional y garantizando un excelente desempeño en nuestra labor, con eficiencia, seguridad y honestidad, para la completa satisfacción de nuestros clientes.

14.8 VALORES CORPORATIVOS

- CALIDAD
- RESPONSABILIDAD
- RESPETO
- PUNTUALIDAD

- HONESTIDAD

14.9 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Somos una organización competitiva:** duplicar las ventas mediante estrategias de mercadeo para competir con las otras empresas.
- **Responsabilidad social:** velar por mantener un equipo de trabajo motivado y competente para alcanzar los objetivos, siendo también socialmente responsables con la comunidad en general y el medio ambiente.
- **Orientar nuestros resultados hacia el cliente:** todas nuestras acciones encuentran su foco en los objetivos que nos permitan agregarle mayor valor al cliente.

15. *Diseñar un manual de funciones en el que se identifique el funcionamiento y la operación de cada área*

Las funciones de cada colaborador no se encuentran especificadas dentro de la empresa, no existe un manual de funciones y por lo tanto no hay delegación de funciones. A continuación, se presentan cada uno de los cargos que tiene la empresa y cuál es el papel que está desempeñando cada colaborador en Alarm Supply Pereira.

- **GERENTE**

Funciones del gerente

Funciones Actuales

| |
|----------------------------------|
| Denominación del cargo: Gerencia |
|----------------------------------|

| |
|---|
| Fecha de elaboración: noviembre de 2019 |
|---|

| |
|------------|
| Funciones: |
|------------|

- Realizar alianza con proveedores
- Representación legal
- Monitorear el desempeño del personal que integra la empresa
- Analizar la necesidad del inventario
- Cubrir área de ventas y cobranzas a falta de personal
- Resolver inconvenientes en caso de clientes insatisfechos
- Manejar la nomina

Tabla 11 funciones actuales del gerente

La gerencia o nivel directivo muestra una variedad de funciones a cumplir que no forman una organización eficiente.

La empresa maneja una organización de tipo lineal en la que el dueño y el gerente son el mismo, para disminuir costos en la contratación de personal. El propietario está informado de todas las áreas, pero el problema que surge, es que no se delegan las funciones en cada colaborador, ocasionando que el propietario no centre su atención en las funciones de mayor importancia, asumiendo grandes cargas de trabajo que le generan situaciones de estrés y por ende no se puede dar cumplimiento a sus objetivos.

Cuando el gerente centraliza toda su atención en esas funciones, como toma de decisiones precipitadas, le está dando muy poco tiempo a la planeación y control provocando que no haya una correcta gestión administrativa. Cabe señalar que las áreas de la organización deben trabajar en conjunto, y que en la toma de decisiones todas las áreas deben estar relacionadas, donde lo que ocurra en una repercute sobre la otra ya sea positiva o negativamente. Este problema se refleja en el negocio, ya que la actividad principal para el propietario son las ventas diarias, sin considerar el resto de las áreas.

15.1 Manual de funciones propuesto para el gerente

| "ALARM SUPPLY PEREIRA" |
|--|
| DISEÑO DE CARGOS |
| CARGO: GERENTE |
| ÁREA: ADMINISTRATIVA |
| SUPERVISAR A: Administrador, Contador, Operario, Vendedor |



| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
|--|--|
| Objetivo: | Planear, organizar, dirigir y controlar, asegurar el funcionamiento y actividades de la empresa. |
| Funciones | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar estratégicamente las actividades de la empresa, fijar las políticas y los objetivos de la organización para el largo y mediano plazo. 2. Diseñar estructuras organizacionales acordes a las demandas del entorno y de los mercados, organizar la empresa en forma concordante con los objetivos de la organización y las condiciones del mercado. 3. Ejercer el liderazgo para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización. 4. Seleccionar, asignar, motivar, integrar, promover y evaluar a las personas dentro de la empresa, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades, destrezas, competencias, carácter y personalidad. 5. Tomar decisiones y dirigir el rumbo de la empresa hacia sus objetivos. 6. Controlar el desempeño de las personas, verificar los logros de la organización, evaluar la producción y la productividad, medir las ventas, la rentabilidad y las utilidades alcanzadas. 7. Realizar las negociaciones y representar los intereses de la organización ante los proveedores, clientes, organismos gubernamentales y no gubernamentales. 8. Señalar y determinar los cambios tecnológicos para lograr innovación, crecimiento y mejoras de los productos que elabora la empresa y/o los servicios que presta. 9. Crear climas organizacionales adecuados que permitan el desarrollo de la creatividad, la motivación y el desarrollo de las personas en la empresa. 10. Fomentar la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad. | |
| Responsabilidades | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones a nivel de dirección en la empresa. 2. Control directo y supervisión de los colaboradores, contratación, fijar los precios, etc. 3. Revisar que se cumplan con los principios de Administrativos y contables 4. Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área Administrativa. | |
| Experiencia Previa | Un (1) año de experiencia laboral |
| Competencias | Liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, creatividad, compromiso con la organización, toma de decisiones, dirección y desarrollo del personal, orientación a resultados, conocimiento del entorno |
| NIVEL DE ESFUERZO | |
| Mental | Requiere un alto nivel de concentración y destreza mental, puesta que debe brindar sus conocimientos a sus trabajadores, tener liderazgo en su organización. |
| Físico | Síntomas asociados a la oficina tales como: dolor de cabeza, problemas posturales y estrés |

Ilustración 7 Manual de funciones propuesto para el gerente

- **ADMINISTRADOR**

Funciones del administrador

Funciones Actuales

Denominación del cargo: Administrador

Fecha de elaboración: noviembre de 2019

Funciones:

- **Revisar informe de caja diariamente**
- **Depurar la cartera vencida**
- **Archivar los soportes de facturas canceladas**
- **Reemplazar el vendedor**
- **Atender llamadas de clientes**

En este nivel se encuentra el administrador que se encarga de las actividades que están detalladas y siempre le comunica al propietario sobre cualquier acontecimiento que necesite su atención.

Es evidente que no existe claridad en la delegación de funciones, es decir, que el personal es multifuncional y que se presenta una ausencia de cultura empresarial. Es importante recordar que muchas empresas han surgido con una sola persona a cargo, pero a medida que la empresa va creciendo se necesita corregir estas falencias, para no caer en el errado concepto de que se está haciendo un ahorro a futuro, dejando a un lado la oportunidad de crecer y por el contrario pudiendo generar pérdidas para la compañía.

15.2 Manual de funciones propuesto para el administrador

"ALARM SUPPLY PEREIRA"

DISEÑO DE CARGOS

CARGO: ADMINISTRADOR

ÁREA: ADMINISTRATIVA

REPORTAR A: GERENTE

SUPERVISAR A: VENDEDOR, OPERARIO



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

| | |
|------------------|---|
| Objetivo: | Supervisar y dirigir a cada uno de los integrantes que tenga a su cargo. Así mismo Asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos, a fin de despachar oportunamente los servicios de instalación y la calidad de las ventas. |
|------------------|---|

Funciones

1. Supervisar el trabajo de las personas a su cargo (operario y vendedor).
2. Coordinar la entrega de los equipos, así mismo coordinar el despacho materiales para los servicios de instalación.
3. Realizar los pedidos necesarios a los proveedores que previamente serán informados por el vendedor.
4. Organizar las visitas y la asistencia técnica acada uno de los clientes que lo requieran.
5. Organizar de forma eficiente la agenda de servicios de instalación.
6. Atender el almacén y facturar cada una de las mercancías que salgan del establecimiento.
7. Llevar a cabo las actividades de recepción, almacenamiento, consolidación y despacho mercancía y/o materiales.
8. Recepcionar la mercancía efectuando la validación de la orden de compra y/o requerimiento con las guías de remisión y la respectiva factura para su ingreso al Almacén.
9. Llevar control de inventarios.
10. Recibir diariamente el cuadre de caja por parte del vendedor, y posteriormente entregar los dineros al área gerencia.

Responsabilidades

Manejo constantemente de equipos, mercancías y dinero, siendo su responsabilidad directa.

| | |
|---------------------------|--|
| Educación | Administrador de empresas y/o técnico administrativo |
| Experiencia Previa | Un (1) año de experiencia administrativa y en el área de manejo de almacén y manejo de personal. |
| Competencias | Organizar el trabajo. Manejar el personal asignado. Servicio al cliente Realizar cálculos numéricos. Captar instrucciones orales y escritas. |

NIVEL DE ESFUERZO

| | |
|---------------|---|
| Mental | Normal |
| Físico | El cargo amerita un esfuerzo físico de trabajar parado, sentado y caminando constantemente, levantar pesos moderador periódicamente y trabajar en posición difícil esporádicamente. |

Ilustración 8 Manual de funciones propuesto para el administrador

- **VENDEDOR**

Funciones del vendedor

Funciones Actuales

Denominación del cargo: vendedor

Fecha de elaboración: noviembre de 2019

Funciones:

- **Responsable de la venta**
- **Atender solicitudes o requerimientos de cotización**
- **Proporcionar precios, disponibilidad y productos alternativos**
- **Realizar todo el proceso de venta y facturación**
- **Reemplazar la caja a falta del personal del área**
- **Realizar cualquier actividad que solicite el propietario**

En el área de ventas, se pudo observar la falta de capacitación a los vendedores. Este es un factor importante en toda organización, ya que fortalece la gestión administrativa, reduce los costos y por ende se logra un mayor retorno de la inversión.

La necesidad que se ha presentado en la empresa de delegar las funciones, ha ocasionado que haya una desmotivación por parte del personal, generando que no desarrollen su capacidad para tomar decisiones, ni mucho menos que puedan dar soluciones rápidas y eficientes a los clientes.

15.3 Manual de funciones propuesto para el vendedor

| "ALARM SUPPLY PEREIRA" |
|---|
| DISEÑO DE CARGOS |
| CARGO: <i>VENDEDOR</i> |
| ÁREA: <i>VENTAS</i> |
| REPORTAR A: <i>GERENTE, ADMINISTRADOR</i> |



| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
|---|--|
| Objetivo: | <i>Desarrollar y aplicar las estrategias que garanticen el crecimiento, rentabilidad y permanencia del cliente, mediante una ejecución integral, logística y financiera.</i> |
| Funciones | |
| 1. Tener conocimiento del cliente. 2. Negociación con el cliente que genere valor agregado y que perdure en el tiempo. 3. Alinear los requerimientos con el cliente con las estrategias de venta de la empresa. 4. Acompañar al cliente en todo su proceso de compra. 5. Desarrollo de los clientes teniendo en cuenta su segmentación. 6. Acompañar y realizar el seguimiento permanente a los planes de mercadeo que tiene la empresa. 7. Garantizar la presencia de un portafolio adecuado para cada cliente. 8. Desarrollo de las marcas para posicionarlas en el mercado. | |
| Responsabilidades | |
| Definición de un plan de trabajo, implementación de actividades que logren la mayor captación de clientes, manejo y distribución adecuada de la mercancía. | |
| Educación | Profesional y/o tecnólogo con énfasis en mercadeo. |
| Experiencia Previa | Un (1) año de experiencia en ventas. |
| Competencias | Habilidad numérica, poder de negociación, creatividad e innovación, comunicación asertiva, elaboración y ejecución de planes comerciales, manejo de herramientas informáticas. |
| NIVEL DE ESFUERZO | |
| Mental | Moderado, diseño y planeación constante de estrategias de mercadeo, estrés de oficina. |
| Físico | El cargo amerita un esfuerzo físico de trabajar parado, sentado y caminando constantemente. |

Ilustración 9 Manual de funciones propuesto para el vendedor

- **CONTADOR**

Funciones del contador

Funciones Actuales

Denominación del cargo: Contador

Fecha de elaboración: noviembre de 2019

Funciones:

- **Revisar los libros contables**
- **Analizar las ganancias y los gastos**
- **Elaborar los estados financieros**
- **Redactar informes sobre el estado financiero**
- **Asesorar la empresa en temas financieros**
- **Verificar que los libros contables cumplan la legislación vigente**
- **Elaborar las declaraciones de los impuestos**

El contador cumple la función de apoyo para la empresa, sin embargo existe una debilidad en el control interno y delegación de funciones. Ese trabajo de apoyo se ve afectado, generando que no pueda cumplir sus tareas, pues los informes no están al día, hay desorden en los libros porque todos están involucrados con esa labor; esto genera pérdidas de tiempo, demoras en los procesos administrativos y financieros que no permitan que la empresa esté al día con sus obligaciones financieras.

15.4 Manual de funciones propuesto para el contador

| |
|-------------------------------|
| "ALARM SUPPLY PEREIRA" |
| DISEÑO DE CARGOS |
| CARGO: CONTADOR |
| ÁREA: CONTABLE |
| REPORTAR A: GERENTE |



| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
|--|--|
| Objetivo: | Realizar actividades administrativas de archivo y control. Digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social. |
| Funciones | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos. 2. Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. 3. Archivar documentos contables para uso y control interno. 4. Elaborar y verificar relaciones de gastos e ingresos. 5. Transcribir información contable en el programa contable. 6. Revisar y verificar planillas de retención de impuestos. 7. Totalizar las cuentas de ingreso y egresos y emitir un informe de los resultados. 8. Participar en la elaboración de inventarios. | |
| Responsabilidades | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Es responsable directo de la información contable de la empresa 2. Revisar que se cumplan con los principios de contabilidad de aceptación general. 3. Los errores en el desempeño de su trabajo pueden afectar la estabilidad de la empresa. | |
| Educación | Profesional en contaduría pública y auditoría |
| Formación académica | <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de los programas de Office (Word, Excel) 2. Conocimientos actualizados contabilidad 3. Manejo de herramientas de oficina 4. Conocimiento como mínimo de un programa contable. |
| Experiencia Previa | Experiencia Mínima de 2 años en el área contable o como Auxiliar de Contabilidad |
| Competencias | <p>Competencias comunicacionales, de gestión</p> <p>Trabajo en equipo, Iniciativa, creatividad, prudencia y pro actividad</p> |
| NIVEL DE ESFUERZO | |
| Mental | El nivel de esfuerzo mental es alto. En la revisión y contabilización de la diversidad de elementos que entran al almacén. |
| Físico | El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente, caminando periódicamente. |

Ilustración 10 Manual de funciones propuesto para el contador

- **TÉCNICO DE INSTALACIÓN**

Funciones del técnico de instalación

Funciones Actuales

Denominación del cargo: TÉCNICO DE INSTALACIÓN

Fecha de elaboración: noviembre de 2019

Funciones:

- **Instalación de los productos que vende la empresa.**
- **Realizar la revisión y si es necesario prestar el cubrimiento de garantía.**
- **Asistente de ventas.**
- **Organización y limpieza del almacén.**
- **Estar pendiente del inventario, herramientas y equipo de trabajo.**

Según el análisis realizado mediante el método de observación aplicado a este puesto de trabajo, se detectaron ciertas irregularidades. El área donde permanece el inventario de productos disponibles para la venta está muy desordenado, lo cual impide la eficiencia en el despacho y precisión en la adquisición de nuevos productos.

Es necesario determinar las funciones que le corresponden al personal, pues la inexistencia de un manual de procesos de toma física de inventarios y procedimientos, desfavorece el correcto desenvolvimiento de cada colaborador dentro de la empresa. Como consecuencia existen sobrantes, faltantes y datos irreales en el inventario que generan pérdidas económicas y malos registros contables.

15.5 Manual de funciones propuesto para el técnico de instalación

| "ALARM SUPPLY PEREIRA" |
|---|
| DISEÑO DE CARGOS |
| CARGO: TÉCNICO DE INSTALACIÓN |
| ÁREA: INSTALACIÓN |
| REPORTAR A: GERENTE, ADMINISTRADOR |



| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
|--|--|
| Objetivo: | <i>Ejecutar tareas técnicas relacionadas con la instalación y reparación de equipos, realizar visitas técnicas y de supervisión al funcionamiento de los equipos instalados.</i> |
| Funciones | |
| 1. Efectuar trabajos técnicos en el desarrollo de instalaciones de equipos 2. Efectuar el control técnico de la fabricación, instalación, utilización, mantenimiento y reparación equipos. 3. Aplicar conocimientos técnicos de los principios y prácticas de seguridad electrónica, para identificar y resolver los problemas que surjan en el curso de su trabajo. 4. Atender la garantía de equipos y/o servicios que llegan al almacén. 5. Alistamiento de materiales para instalaciones. 6. Dar información y soporte técnico a los clientes que lo requieran. | |
| Responsabilidades | |
| Optimizar y preservar los materiales que dispone la empresa para los servicios de instalación, velar por el cuidado del material del trabajo. Es su responsabilidad directa, hacer uso adecuado de los implementos de seguridad industrial y preservar su integridad. | |
| Educación | Técnico en electrónica y áreas afines. |
| Experiencia Previa | Un (1) año de experiencia en instalación de equipos de seguridad electrónica. |
| Competencias | Poseer el conocimiento, la experiencia y la educación necesaria para hacer trabajos en alturas. Ser proactivo y manejar buenas relaciones interpersonales. |
| NIVEL DE ESFUERZO | |
| Mental | Moderado, diseño y planeación constante de estructuras y redes para la instalación de equipos. |
| Físico | El cargo demanda gran esfuerzo, pues el técnico está expuesto a realizar trabajos en altura, la intemperie y a estar en posiciones incómodas durante periodos prolongados. |

Ilustración 11 Manual de funciones propuesto para el técnico de instalación

15.6 Manual de funciones propuesto para el asistente administrativo

Si la empresa desea crecer, se hace necesaria la presencia de un asistente administrativo.

| "ALARM SUPPLY PEREIRA" | |
|--|---|
| DISEÑO DE CARGOS | |
| CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO | |
| ÁREA: ADMINISTRATIVA | |
| REPORTAR A: GERENTE, ADMINISTRADOR | |
| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
| Objetivo: | Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, colaborar con la nómina y liquidación de seguridad social |
| Funciones | |
| 1. Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas . 2. Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa. 3. Atender todas aquellas personas que necesiten información. 4. Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera 5. Colaborar con la nómina y liquidación de seguridad social. 6. Revisión de la contabilización de los documentos. 7. Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables . 8. Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas. | |
| Responsabilidades | |
| 1. Tener al día la información de ventas para el contador 2. programación de la agenda de instalación 3. Llevar el control del almacén | |
| Educación | Técnico, Tecnológico o en formación profesional en administración, industrial o auxiliar en contaduría pública. |
| Formación académica | Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria. Manejo de herramientas de oficina. Conocimiento como mínimo de un programa contable |
| Experiencia Previa | Experiencia Mínima de 1 años en el área administrativa, contable o como Auxiliar de Contabilidad |
| Competencias | Competencias comunicacionales, de gestión, Trabajo en equipo, Iniciativa, creatividad, prudencia y pro actividad, Orientación al servicio |
| NIVEL DE ESFUERZO | |
| Mental | Requiere nivel bajo de concentración y destreza mental, para realizar las funciones de programación de visitas técnicas. |
| Físico | Síntomas asociados a la oficina tales como: dolor de cabeza, problemas posturales |



Ilustración 12 Manual de funciones propuesto para el asistente administrativo

16. Realizar la curva salarial correspondiente para cada colaborador de acuerdo a sus funciones y nivel académico de conocimiento

Se procedió a realizar la asignación salarial adecuada para cada colaborador, donde se tuvieron en cuenta aspectos como las funciones que desempeña en la empresa, la responsabilidad, la preparación académica etc. , y se hizo la comparación entre el salario actual, el proyectado y cuál debería ser el asignado.

16.1 Cargos y sus respectivos salarios actuales

| CARGOS | SALARIO |
|--------------------------|-----------|
| TÉCNICO DE INSTALACIÓN | 829.662 |
| VENDEDOR | 829.662 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | 830.415 |
| ADMINISTRADOR | 1.337.620 |
| GERENTE | 1.988.720 |
| CONTADOR | 829.662 |

Tabla 12 Cargos actuales

Para realizar la curva salarial se tendrán en cuenta los siguientes factores con su grado y peso.

PONDERACION DE FACTORES Y SUBFACTORES

| FACTORES | SUBFACTORES | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------------|------------|
| | EDUCACION | 4 |
| CONDICIONAMIENTO | EXPERIENCIA | 11 |
| Y | ADISTRAMIENTO | 4 |
| HABILIDADES | COMPLEJIDAD DEL TRABAJO | 3 |
| 30% | HABILIDAD MENTAL | 4 |
| | HABILIDAD MANUAL | 4 |
| | POR SUPERVISION | 5 |
| RESPONSABILIDAD | POR ERRORES | 10 |
| 20% | POR EQUIPOS | 5 |
| | MENTAL | 5 |
| ESFUERZO | VISUAL | 7 |
| 25% | FISICO | 13 |
| CONDICIONES DE TRABAJO | CONDICIONES AMBIENTALES | 15 |
| 25% | RIESGOS | 10 |
| | total | 100 |

Tabla 13 Ponderación de factores

DEFINICIÓN DE FACTORES Y GRADOS

A. EDUCACIÓN 4%

Mide el nivel de conocimientos básicos y específicos necesarios para el desempeño de un cargo determinado en el área del taller

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Terminación del bachillerato técnico con alguna especialidad |
| 2 | Terminación de estudios específico sin nivel Universitario (SENA) |
| 3 | Terminación de Carrera Universitaria, Nivel Medio |
| 4 | Terminación de Carrera Universitaria. |

B. EXPERIENCIA 11%

Este factor considera el tiempo mínimo de desempeño en trabajos equivalentes en el área operativa, para que una persona con los conocimientos específicos desempeñe un cargo Satisfactoriamente.

| Grado | Descripción |
|-------|--|
| 1 | Hasta un mes |
| 2 | Más de un mes y hasta seis meses |
| 3 | Más de seis meses y hasta doce meses |
| 4 | Más de doce meses y hasta dieciocho meses |
| 5 | Más de dieciocho meses y hasta veinticuatro meses |
| 6 | Más de Veinticuatro meses y hasta cuarenta y ocho meses. |

C. ADIESTRAMIENTO 4%

Este factor mide la cantidad de tiempo necesaria para adquirir la preparación practica y la instrucción suficiente para ejecutar un trabajo en forma satisfactoria.

| grado | Descripción |
|-------|--------------------------------|
| 1 | Hasta un mes |
| 2 | Más de uno y hasta tres meses |
| 3 | Más de tres y hasta seis meses |
| 4 | Más de seis y hasta doce meses |

D. COMPLEJIDAD EN EL TRABAJO 3%

Aprecia el grado de dificultad que existe en el trabajo, considera la iniciativa, el poder de Adaptación, y los recursos necesarios para hacer frente a condiciones cambiantes. Igualmente la extensión de supervisión recibida.

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Las labores que se realizan son repetitivas |
| 2 | Las labores que se realizan son variadas y sencillas |
| 3 | Las labores que se realizan son variadas y de alguna dificultad |
| 4 | El trabajo es muy variado y difícil |

E. HABILIDAD MENTAL 4%

Se considera la utilización de procesos mentales requeridos para el desempeño del trabajo, tales como: el juicio, iniciativa, capacidad analítica, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|--|
| 1 | Sigue instrucciones definidas y exactas |
| 2 | Toma pequeñas decisiones |
| 3 | Toma decisiones de alguna importancia para resolver pequeños problemas |
| 4 | Planea el trabajo en líneas generales y en detalle, y toma decisiones de importancia |

F. HABILIDAD MANUAL 4%

Se aprecia la facilidad de la coordinación de los sentidos para que la cantidad y calidad del trabajo sea la mejor, como en el manejo de máquinas, herramientas, movimientos repetitivos, destrezas, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|--------------------------------------|
| 1 | Se requiere poca habilidad manual |
| 2 | Se requiere mediana habilidad manual |
| 3 | Se requiere gran habilidad manual. |

G. RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN 5%

Distingue la responsabilidad para organizar, coordinar, dirigir y controlar el trabajo de otras personas. Para efecto de la valoración debe considerarse el número de personas supervisadas y el grado de complejidad de la supervisión.

| Grado | Descripción |
|-------|--|
| 1 | No supervisa el trabajo de nadie |
| 2 | Supervisa técnicamente a un grupo pequeño de personas (3) que realizan labores especializadas |
| 3 | Supervisa técnicamente y administra un grupo pequeño de Personas (5), que realizan labores especializadas. |
| 4 | Supervisa técnicamente y administra un grupo grande de Personas (10), que realizan labores especializadas. |

H. RESPONSABILIDAD POR ERRORES 10%

Determina el grado de atención y cuidado que debe tenerle cargo, con el fin de evitar errores, además considera la magnitud del daño que pueda ocasionar si el error es cometido, en cuanto pérdida o deterioro de materias primas, pérdida de tiempo, trastornos de trabajo, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

- | | |
|---|---|
| | Se requiere poca atención y cuidado con una magnitud del daño |
| 1 | pequeño |
| | Se requiere atención y cuidado con una magnitud del daño |
| 2 | mediano |
| | Se requiere atención y cuidado normales con magnitud del daño |
| 3 | grande |
| | Se requiere mucha atención y cuidado con magnitud del daño |
| 4 | mediano |
| | Se requiere atención y cuidado permanente con una gran |
| 5 | magnitud del daño |

I. RESPONSABILIDAD POR EQUIPOS 5%

Determina el riesgo y la responsabilidad por pérdidas o daños, como resultado del desempeño de funciones que involucran acciones o decisiones en el manejo y control de la maquinaria, equipo o materiales

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | No responde por ningún tipo de maquinaria o herramientas. |
| 2 | Responde por herramienta de mediana cuantía |
| 3 | Responde por suministro de materiales |
| 4 | Responde por maquinaria de mediana cuantía |

J. ESFUERZO MENTAL 5%

Determina la intensidad del esfuerzo mental que se realiza en la ejecución de un trabajo y en el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce, como consecuencia de la aplicación de la inteligencia, el criterio y los conocimientos en la realización de cálculos matemáticos, resolución de problemas, investigaciones, análisis de informe de datos, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Las labores del cargo demandan pequeña atención mental. |
| 2 | Las labores del cargo demandan mediana atención mental. |
| 3 | Las labores del cargo demandan alta atención mental. |

K. ESFUERZO VISUAL 7%

Mide la intensidad del esfuerzo visual que se realiza en la ejecución del trabajo y en el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce, como consecuencia de emplear la vista o aplicar la agudeza Visual hasta el punto de producirle cansancio.

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Las labores del cargo demandan pequeña atención visual. |
| 2 | Las labores del cargo demandan mediana atención visual. |
| 3 | Las labores del cargo demandan alta atención visual. |

L. ESFUERZO FÍSICO 13%

Determina la intensidad del esfuerzo físico que se realiza en la ejecución del trabajo y en el Intervalo del tiempo durante el cual lo ejerce.

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Requiere esfuerzo físico ligero. Poco peso y posiciones incómodas esporádicamente. |
| 2 | Requiere esfuerzo físico mediano. Mediano peso. Posiciones incómodas intermitentemente. |
| 3 | Requiere esfuerzo físico moderadamente grande. Objetos pesados. Posiciones incómodas frecuentemente |
| 4 | Requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Objetos muy pesados (20 Kg) posiciones incómodas y fatigosas. |

M. CONDICIONES AMBIENTALES 15%

Aprecia las condiciones ambientales en que se desarrolla normalmente el cargo, comprende factores tales como frío, calor, humedad, polvo, ventilación, ruidos, iluminación, olores, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|---|
| 1 | Se está expuesto a condiciones ambientales normales. |
| 2 | Se está expuesto a condiciones ambientales regulares. |
| 3 | Se está expuesto a malas condiciones ambientales. |

N. RIESGO 10%

Describe los riesgos de accidentes a los cuales está expuesto el trabajador en el desempeño de su cargo, como cortaduras, quemaduras, hernias, pérdida de miembros, disminución de la vista, enfermedades profesionales, incapacidades, etc.

| Grado | Descripción |
|-------|--|
| 1 | Se está expuesto a lesiones de poca importancia con poca probabilidad de ocurrencia |
| 2 | Se está expuesto a enfermedades profesionales con mediana probabilidad de ocurrencia |
| 3 | Se está expuesto a incapacidad parcial con mediana probabilidad de ocurrencia |
| 4 | Se está expuesto a incapacidad parcial total con mediana probabilidad de ocurrencia |

Tabla 14 Definición de factores y grados

| CARGOS | CONOCIMIENTO Y HABILIDADES | | | | | | RESPONSABILIDAD | | | ESFUERZO | | | CONDICIONES DE TRABAJO | |
|--------------------------|----------------------------|-------------|----------------|-------------------------|------------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|----------|--------|--------|-------------------------|--------|
| | EDUCACION | EXPERIENCIA | ADIENTRAMIENTO | COMPLEJIDAD DEL TRABAJO | HABILIDAD MENTAL | HABILIDAD MANUAL | POR SUPERVISION | POR ERRORES | POR EQUIPOS | MENTAL | VISUAL | FISICO | CONDICIONES AMBIENTALES | RIESGO |
| | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado | Grado |
| TÉCNICO DE INSTALACIÓN | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| VENDEDOR | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ADMINISTRADOR | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| GERENTE | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| CONTADOR | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |

Tabla 15 Grado de cada cargo

| Subfactores | Porcentaje | GRADOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------------------------|------------|--------|----|----|----|----|----|----|
| EDUCACION | 4 | 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 |
| EXPERIENCIA | 11 | 6 | 11 | 22 | 33 | 44 | 55 | 66 |
| ADIENTRAMIENTO | 4 | 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 |
| COMPLEJIDAD DEL TRABAJO | 3 | 4 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 | 18 |
| HABILIDAD MENTAL | 4 | 4 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 |
| HABILIDAD MANUAL | 4 | 3 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 |
| POR SUPERVISION | 5 | 4 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| POR ERRORES | 10 | 5 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 |
| POR EQUIPOS | 5 | 4 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| MENTAL | 5 | 3 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| VISUAL | 7 | 3 | 7 | 14 | 21 | 28 | 35 | 42 |
| FISICO | 13 | 4 | 13 | 26 | 39 | 52 | 65 | 78 |
| CONDICIONES AMBIENTALES | 15 | 3 | 15 | 30 | 45 | 60 | 75 | 90 |
| RIESGO | 10 | 4 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 |

Tabla 16 Producto de subfactores %peso x Grado asignado

| CARGOS | CONOCIMIENTO Y HABILIDADES | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|----|-------------|----|----------------|----|-------------------------|----|------------------|----|------------------|----|
| | EDUCACION | | EXPERIENCIA | | ADIENTRAMIENTO | | COMPLEJIDAD DEL TRABAJO | | HABILIDAD MENTAL | | HABILIDAD MANUAL | |
| | Grados 4 | | Grados 6 | | Grados 4 | | Grados 4 | | Grados 4 | | Grados 3 | |
| | % | 4 | % | 11 | % | 4 | % | 3 | % | 4 | % | 4 |
| | G | P | G | P | G | P | G | P | G | P | G | P |
| TÉCNICO DE INSTALACIÓN | 2 | 8 | 3 | 12 | 3 | 12 | 3 | 12 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| VENDEDOR | 3 | 12 | 2 | 22 | 3 | 12 | 2 | 6 | 2 | 8 | 1 | 4 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | 2 | 8 | 2 | 22 | 2 | 8 | 2 | 6 | 2 | 8 | 2 | 8 |
| ADMINISTRADOR | 4 | 16 | 3 | 33 | 3 | 12 | 2 | 6 | 3 | 12 | 1 | 4 |
| GERENTE | 4 | 16 | 3 | 33 | 4 | 16 | 4 | 12 | 4 | 16 | 1 | 4 |
| CONTADOR | 4 | 16 | 4 | 44 | 4 | 16 | 4 | 12 | 2 | 8 | 1 | 4 |

Tabla 17 producto %peso x grado conocimiento y habilidades

| RESPONSABILIDAD | | | | | | ESFUERZO | | | | | | CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | |
|-----------------|----|-------------|----|-------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|-------------------------|----|----------|----|--|--|
| POR SUPERVISION | | POR ERRORES | | POR EQUIPOS | | MENTAL | | VISUAL | | FISICO | | CONDICIONES AMBIENTALES | | RIESGO | | | |
| Grados 4 | | Grados 5 | | Grados 4 | | Grados 3 | | Grados 3 | | Grados 4 | | Grados 3 | | Grados 4 | | | |
| % | 5 | % | 10 | % | 5 | % | 5 | % | 7 | % | 13 | % | 15 | % | 10 | | |
| G | P | G | P | G | P | G | P | G | P | G | P | G | P | G | P | | |
| 1 | 4 | 2 | 8 | 2 | 8 | 2 | 8 | 1 | 4 | 3 | 12 | 2 | 8 | 3 | 30 | | |
| 1 | 5 | 1 | 10 | 1 | 5 | 2 | 10 | 2 | 14 | 1 | 13 | 1 | 15 | 1 | 10 | | |
| 1 | 5 | 1 | 10 | 1 | 5 | 2 | 10 | 1 | 7 | 1 | 13 | 1 | 15 | 1 | 10 | | |
| 2 | 10 | 3 | 30 | 2 | 10 | 3 | 15 | 2 | 14 | 1 | 13 | 1 | 15 | 1 | 10 | | |
| 3 | 15 | 3 | 30 | 2 | 10 | 4 | 20 | 2 | 14 | 1 | 13 | 1 | 15 | 1 | 10 | | |
| 1 | 5 | 4 | 40 | 1 | 5 | 3 | 15 | 2 | 14 | 1 | 13 | 1 | 15 | 1 | 10 | | |

Tabla 18 producto %peso x grado Responsabilidad, esfuerzo, condiciones del trabajo

A continuación, se presenta el resultado de la puntuación obtenida solo para los cargos que posee actualmente la empresa:

| | PUNTOS | SALARIO ACTUAL | SALARIO PROYECTADO |
|------------------------|--------|----------------|--------------------|
| Técnico de instalación | 142 | 829.662 | 919.573,56 |
| Vendedor | 146 | 829.662 | 955.189,78 |
| Administrador | 135 | 830.415 | 860.410,88 |
| Gerente | 200 | 1.337.620 | 1.595.448,30 |
| Contador | 224 | 1.988.720 | 2.004.019,20 |
| | 217 | 829.662 | 900.000,00 |

Tabla 19 Total puntuación para cada cargo respecto al salario actual Vs Proyectado

| CARGO | diferencia absoluta | diferencia relativa | asignado | salario del sector |
|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------|--------------------|
| TÉCNICO DE INSTALACIÓ | 89.911,9 | 11% | 861.188,84 | 850.000 |
| VENDEDOR | 125.528,1 | 15% | 861.188,84 | 900.000 |
| ADMINISTRADOR | 257.828,3 | 19% | 1.504.358,53 | 1.300.000 |
| GERENTE | 15.299,2 | 1% | 1.858.447,72 | 2.000.000 |
| CONTADOR | 70.338,0 | 8% | 850.000,00 | 900.000 |

Tabla 20 Diferencia entre salario actual, asignado y el del sector

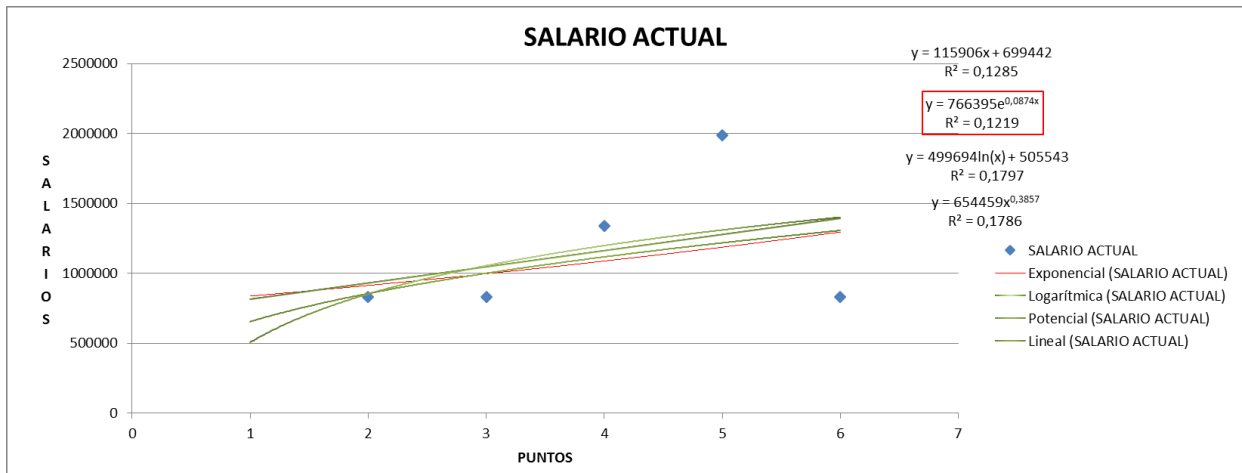


Ilustración 13 Gráfica de representación salarial actual

| CARGO | DIAS | DEVENGADO | | | | DEDUCCIONES | | | | |
|------------------------|------|---------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| | | SALARIO | SALARIO BASICO PARA COTIZACION | AUX TRANSPORTE | TOTAL SALARIO | SALUD 4% | PENSION 4% | OTRAS DEDUCCIONES | FONDO DE SOLIDARIDAD | TOTAL DEDUCCIONES |
| TÉCNICO DE INSTALACIÓN | 30 | \$ 829.662 | \$ 829.662 | \$ 97.032 | \$ 926.694 | \$ 33.186 | \$ 33.186 | - | - | 66.373 |
| VENDEDOR | 30 | \$ 829.662 | \$ 829.662 | \$ 97.032 | \$ 926.694 | \$ 33.186 | \$ 33.186 | - | - | 66.373 |
| ADMINISTRADOR | 30 | \$ 1.337.620 | \$ 1.337.620 | \$ 97.032 | \$ 1.434.652 | \$ 53.505 | \$ 53.505 | - | - | 107.010 |
| GERENTE | 30 | \$ 1.988.720 | \$ 1.988.720 | \$ 97.032 | \$ 2.085.752 | \$ 79.549 | \$ 79.549 | - | - | 159.098 |
| CONTADOR | 30 | \$ 829.662 | \$ 829.662 | - | \$ 829.662 | - | - | - | - | - |
| TOTALES | | \$ 5.815.325 | \$ 5.815.325 | \$ 388.128 | \$ 6.203.453 | \$ 199.427 | \$ 199.427 | | \$ - | \$ 398.853 |

Tabla 21 Nómina actual de la empresa

| CARGO | NETO A PAGAR | PRESTACIONES SOCIALES | | | | | APORTES SOCIALES | | | | | TOTAL APORTES SOCIALES | TOTAL NOMINA + APORTES |
|------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|-------------------|---------|---------|------------------------|------------------------|
| | | CESANTIAS | INT. CESANTIAS | VACACIONES | PRIMA DE SERVICIOS | TOTAL PRESTACIONES | PENSION 12% | ARL | COMFAMILIAR 4% | SENA 2% | ICBF 3% | | |
| TÉCNICO DE INSTALACIÓN | \$ 860.321 | \$ 69.138 | \$ 8.297 | \$ 34.569 | \$ 77.224 | \$ 189.229 | \$ 99.559 | \$ 4.331 | \$ 33.186 | - | - | \$ 137.077 | \$ 1.252.999 |
| VENDEDOR | \$ 860.321 | \$ 69.138 | \$ 8.297 | \$ 34.569 | \$ 77.224 | \$ 189.229 | \$ 99.559 | \$ 4.331 | \$ 33.186 | - | - | \$ 137.077 | \$ 1.252.999 |
| ADMINISTRADOR | \$ 1.327.642 | \$ 111.468 | \$ 13.376 | \$ 55.734 | \$ 119.554 | \$ 300.133 | \$ 160.514 | \$ 6.982 | \$ 53.505 | - | - | \$ 221.002 | \$ 1.955.787 |
| GERENTE | \$ 1.926.654 | \$ 165.727 | \$ 19.887 | \$ 82.863 | \$ 173.813 | \$ 442.290 | \$ 238.646 | \$ 10.381 | \$ 79.549 | - | - | \$ 328.576 | \$ 2.856.618 |
| CONTADOR | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | - | - | \$ - | \$ 829.662 |
| TOTALES | \$ 4.974.938 | \$ 415.472 | \$ 49.857 | \$ 207.736 | \$ 447.816 | \$ 1.120.881 | \$ 598.280 | \$ 26.025 | \$ 199.427 | | | \$ 823.731 | \$ 8.148.065 |

Tabla 22 Nómina actual de la empresa

Es importante resaltar que la función del contador en la empresa es de tipo prestación de servicios

| CARGO | DIAS | DEVENGADO | | | | DEDUCCIONES | | | | |
|--------------------------|------|---------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| | | SALARIO | SALARIO BASICO PARA COTIZACION | AUX TRANSPORTE | TOTAL SALARIO | SALUD 4% | PENSION 4% | OTRAS DEDUCCIONES | FONDO DE SOLIDARIDAD | TOTAL DEDUCCIONES |
| TÉCNICO DE INSTALACION | 30 | \$ 861.189 | \$ 861.189 | \$ 97.032 | \$ 958.221 | \$ 34.448 | \$ 34.448 | - | - | 68.895 |
| VENDEDOR | 30 | \$ 861.189 | \$ 861.189 | \$ 97.032 | \$ 958.221 | \$ 34.448 | \$ 34.448 | - | - | 68.895 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | 30 | \$ 922.126 | \$ 922.126 | \$ 97.032 | \$ 1.019.158 | \$ 36.885 | \$ 36.885 | - | - | 73.770 |
| ADMINISTRADOR | 30 | \$ 1.606.667 | \$ 1.606.667 | \$ 97.032 | \$ 1.703.699 | \$ 64.267 | \$ 64.267 | - | - | 128.533 |
| GERENTE | 30 | \$ 2.032.541 | \$ 2.032.541 | \$ 97.032 | \$ 2.129.573 | \$ 81.302 | \$ 81.302 | - | - | 162.603 |
| CONTADOR | 30 | \$ 900.000 | \$ 900.000 | \$ - | \$ 900.000 | \$ - | \$ - | \$ - | - | - |
| TOTALES | | \$ 7.183.711 | \$ 7.183.711 | \$ 485.160 | \$ 7.668.871 | \$ 251.348 | \$ 251.348 | | \$ - | \$ 502.697 |

Tabla 23 Nómina propuesta

| CARGO | NETO A PAGAR | PRESTACIONES SOCIALES | | | | TOTAL PRESTACIONES | APORTES SOCIALES | | | | | TOTAL APORTES SOCIALES | TOTAL NOMINA + APORTES |
|--------------------------|--------------|-----------------------|----------------|------------|--------------------|--------------------|------------------|-----------|----------------|---------|---------|------------------------|------------------------|
| | | CESANTIAS | INT. CESANTIAS | VACACIONES | PRIMA DE SERVICIOS | | PENSION 12% | ARL | COMFAMILIAR 4% | SENA 2% | ICBF 3% | | |
| TÉCNICO DE INSTALACION | \$ 889.326 | \$ 71.766 | \$ 8.612 | \$ 35.883 | \$ 79.852 | \$ 196.112 | \$ 103.343 | \$ 4.495 | \$ 34.448 | - | - | \$ 142.286 | \$ 1.296.619 |
| VENDEDOR | \$ 889.326 | \$ 71.766 | \$ 8.612 | \$ 35.883 | \$ 79.852 | \$ 196.112 | \$ 103.343 | \$ 4.495 | \$ 34.448 | - | - | \$ 142.286 | \$ 1.296.619 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | \$ 945.388 | \$ 76.844 | \$ 9.221 | \$ 38.422 | \$ 84.930 | \$ 209.417 | \$ 110.655 | \$ 4.813 | \$ 36.885 | - | - | \$ 152.354 | \$ 1.380.929 |
| ADMINISTRADOR | \$ 1.575.165 | \$ 133.889 | \$ 16.067 | \$ 66.944 | \$ 141.975 | \$ 358.875 | \$ 192.800 | \$ 8.387 | \$ 64.267 | - | - | \$ 265.453 | \$ 2.328.027 |
| GERENTE | \$ 1.966.970 | \$ 169.378 | \$ 20.325 | \$ 84.689 | \$ 177.464 | \$ 451.857 | \$ 243.905 | \$ 10.610 | \$ 81.302 | - | - | \$ 335.816 | \$ 2.917.247 |
| CONTADOR | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | - | - | \$ - | \$ 900.000 |
| TOTALES | \$ 6.266.175 | \$ 523.643 | \$ 62.837 | \$ 261.821 | \$ 564.073 | \$ 1.412.374 | \$ 754.045 | \$ 32.801 | \$ 251.348 | | | \$ 1.038.195 | \$ 10.119.440 |

Tabla 24 Nómina propuesta

| salarios | | | | |
|------------------------|--------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
| CARGOS | | salario actual | salario asignado | diferencia absoluta |
| 1 | TÉCNICO DE INSTALACIÓN | 829.661,70 | 861.188,84 | 31.527,1 |
| 2 | VENDEDOR | 829.661,70 | 861.188,84 | 31.527,1 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | 830.414,55 | 922.126,12 | 91.711,6 |
| 4 | ADMINISTRADOR | 1.337.620,00 | 1.606.666,73 | 269.046,7 |
| 5 | GERENTE | 1.988.720,00 | 2.032.541,00 | 43.821,0 |
| 6 | CONTADOR | 829.662,00 | 850.000,00 | 20.338,0 |
| NOMINA | | nomina actual | nomina asignada | diferencia absoluta |
| | SALARIO | 5.815.325,40 | 7.183.711,00 | \$ 1.368.385,60 |
| | SALARIO BASICO PARA COTIZACION | 5.815.325,40 | 7.183.711,00 | \$ 1.368.385,60 |
| | AUX TRANSPORTE | 388.128,00 | 485.160,00 | \$ 97.032,00 |
| | TOTAL SALARIO | 6.203.453,40 | 7.668.871,00 | \$ 1.465.417,60 |
| DEDUCCIONES | SALUD 4% | 199.427,00 | 251.348,00 | \$ 51.921,00 |
| | PENSION 4% | 199.427,00 | 251.348,00 | \$ 51.921,00 |
| | OTRAS DEDUCCIONES | - | - | \$ - |
| | FONDO DE SOLIDARIDAD | - | - | \$ - |
| TOTAL DEDUCCIONES | | 398.853,00 | 502.697,00 | \$ 103.844,00 |
| NETO A PAGAR | | 4.974.938,33 | 6.266.174,50 | \$ 1.291.236,18 |
| PRESTACIONES SOCIALES | CESANTIAS | 415.471,95 | 523.643,00 | \$ 108.171,05 |
| | INT. CESANTIAS | 49.856,63 | 62.837,00 | \$ 12.980,37 |
| | VACACIONES | 207.735,98 | 261.821,00 | \$ 54.085,03 |
| | PRIMA DE SERVICIOS | 447.815,95 | 564.073,00 | \$ 116.257,05 |
| TOTAL PRESTACIONES | | 1.120.880,51 | 1.412.374,00 | \$ 291.493,49 |
| APORTES SOCIALES | PENSION 12% | 598.279,61 | 754.045,00 | \$ 155.765,39 |
| | ARL | 26.025,16 | 32.801,00 | \$ 6.775,84 |
| | COMFAMILIAR 4% | 199.426,54 | 251.348,00 | \$ 51.921,46 |
| | SENA 2% | - | - | \$ - |
| | ICBF 3% | - | - | \$ - |
| TOTAL APORTES SOCIALES | | 823.731,31 | 1.038.195,00 | \$ 214.463,69 |
| TOTAL NOMINA + APORTES | | 8.148.065,22 | 10.119.440,00 | \$ 1.971.374,78 |

Tabla 25 Cuadro comparativo de nómina actual vs Propuesta

17. Establecer los componentes de evaluación de desempeño en la empresa para medir y controlar el cumplimiento de las metas.

A continuación, se presenta la propuesta de implementación de un formato para realizar la evaluación de desempeño y para la medición y control del cumplimiento de los objetivos organizacionales.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

| | |
|-----------------------------|--|
| NOMBRES Y APELLIDOS: | <i>Califique cada pregunta de acuerdo a la escala numérica</i> |
| CARGO: | |
| ÁREA: | |
| JEFE INMEDIATO: | |

| COMPONENTE A EVALUAR | CALIFICACIÓN | | | | |
|--|--------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
| COMUNICACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| expresa sus ideas con claridad y respeto a las otras personas | | | | | |
| promueve el diálogo de manera abierta y directa | | | | | |
| Se comunica de forma escrita claramente | | | | | |
| Es prudente con la información empresarial | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| Se desenvuelve como un miembro activo del equipo | | | | | |
| Participa sus triunfos con el resto del equipo | | | | | |
| Comparte sus conocimientos y habilidades | | | | | |
| Guía el equipo para el logro de los objetivos | | | | | |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | |
| Respeto las diferencias y se integra con los diversos miembros del equipo | | | | | |
| Se adapta fácilmente al cambio | | | | | |
| Conserva la calma ante los problemas | | | | | |
| Reune información necesaria antes de tomar una decisión | | | | | |
| MEJORA CONTINUA | | | | | |
| Aporta ideas innovadoras | | | | | |
| Recibe de manera asertiva las ideas del equipo del trabajo | | | | | |
| Busca afianzar sus habilidades y destrezas | | | | | |
| Explora diversas formas para realizar tareas | | | | | |
| ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO | | | | | |
| Establece prioridades en sus funciones laborales | | | | | |
| Emplea eficientemente los recursos que le ofrece la empresa | | | | | |
| Realiza sus funciones en el tiempo establecido | | | | | |
| PENSAMIENTO ESTRATÉGICO | | | | | |
| se fija obbjetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo | | | | | |
| Busca oportunidades para contribuir con el crecimiento de la empresa | | | | | |
| Fundamenta sus decisiones teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la empresa | | | | | |
| ENFOQUE DE RESULTADOS | | | | | |
| Manifiesta interes por el logro de las metas indiciuales y organizacionales con compromiso | | | | | |
| Conserva altos niveles estandares en el desempeño de su labor | | | | | |
| promueve nuevos métodos para optimizar los procesos | | | | | |

OBSERVACIONES

Tabla 26Formato de evaluación del desempeño

18.CONCLUSIONES

- El diseño del plan de gestión administrativa, dio paso a la creación de la estructura organizacional de Alarm Supply Pereira, en el cual se creó la misión y la visión que sirven como punto de referencia para saber hacia dónde va la empresa y cuál es su razón de ser.
- Basarse en teorías administrativas para la estructuración de la empresa favorece el crecimiento organizacional, posicionando la empresa como una de las más sólidas de la región.
- La empresa posee una gran fortaleza y es la diversidad y exclusividad de productos que maneja en su portafolio, que se puede aprovechar mediante las estrategias arrojadas en el análisis FODA.
- Alarm Supply Pereira es una empresa distinguida en el mercado, que se ha consolidado gracias a la antigüedad y la calidad de productos y servicios que ofrecen, en la que se precisa la implementación del plan de gestión administrativa, para lograr mantenerse en el mercado óptimamente.
- La empresa es amenazada constantemente por la competencia ya que sus productos y servicios están directamente relacionados con el mundo tecnológico, el cual está cambiando diariamente y si no se actualiza con frecuencia, podría quedar en obsolescencia.
- Realizar la asignación salarial para cada colaborador de la empresa, es fundamental ya que ayudará a la empresa a crecer y tener organización financiera.
- El propietario de la empresa que a su vez hace el papel de gerente, está sometido constantemente a situaciones de estrés ya que maneja demasiadas cargas laborales, por no tener definidas cada una de las funciones de sus colaboradores.
- La empresa no tiene un adecuado control de inventarios, lo que puede ocasionar, retrasos y pérdidas.

19.RECOMENDACIONES

Para que “ALARM SUPPLY PEREIRA” mejore su funcionamiento, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Luego de analizar cada punto que se trató durante la elaboración del plan de acción, la empresa contará con una herramienta administrativa que le ayudará a aprovechar las ventajas competitivas que posee frente al mercado local, y así mismo le ayudará a conocer su empresa para buscar estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos organizacionales.
- ✓ Se recomienda el trazo de objetivos a corto plazo, con el fin de que los colaboradores vayan acordes y en una misma dirección, con relación al tiempo establecido.
- ✓ Implementar el uso de los formatos de los cargos, para que cada colaborador conozca sus funciones y jerarquía para lograr una comunicación asertiva y compromiso con sus labores.
- ✓ Se recomienda diseñar políticas de reconocimiento para que todo el personal trabaje motivado y tenga sentido de pertenencia por la empresa.
- ✓ Se recomienda implementar estrategias de mercadeo para impactar más en los posibles clientes.
- ✓ Se recomienda al propietario implementar y hacer cumplir el plan de gestión administrativa para lograr una mejora continua y por ende, el éxito empresarial.
- ✓ Se recomienda implementar los cargos diseñados para cada área, con el fin de que cada colaborador tenga claridad sobre cuáles son sus funciones.

15 BIBLIOGRAFÍA

1. Alejandro Barrera Escobar, profesional de estudios económicos de la cámara de comercio de Manizales, Caldas. Boletín económico regional eje cafetero.
2. Idalberto Chiavenato, Capítulo I fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano, Gestión administrativa.
3. Humberto Serna Gómez, Gerencia estratégica 10ª edición
4. Deobold B. Van Dalen. Manual de técnica de la investigación educacional.
5. Kast Fremont e. y Rosenzweig james e. administración en las organizaciones capítulo 5 cuarta edición editorial Mc Graw Hill.
6. José ramón gallardo Hernández administración estratégica de la visión a la ejecución
7. Ruiz Roa José, fundamentos para el análisis de la gestión administrativa.
8. Idalberto Chiavenato (1986). Introducción a la teoría general de administración. Editorial: Mac Graw Hill 7ª edición.
9. Donna D.C Summers. Administración de calidad. México, Pearson educación. 1ª edición.
10. BOLAND Lucrecia, CARRO Fernanda, STANCATTI María Jesús, GISMANO Yanina, BANCHIERI Lucía. Funciones de la administración teórica y práctica.
11. Núñez, L., Herrera, L. M., Ávila, M. A., y Bocanegra, L.F. (2012). Proceso administrativo.
12. Gutiérrez, C. (2206). Administración y calidad. México: Editorial Limusa. Séptima Edición
13. Flórez, A. (11 de Abril de 2012). Cátedra dirección y control. [Mensaje en un blog]
14. Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición
15. Bedoya, R. A. (2007) Los clásicos de la Gerencia. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

16. Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición.
17. Stephen, R. y Decenzo, D. A. (2002) Fundamentos de administración México: Editorial Pearson educación
18. Thompson, V. (29 de Febrero de 2012) Teorías administrativas: Teoría clásica y científica de la administración. [Mensaje en un blog].
19. Chiavenato, I. (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill. Interamericana. Séptima Edición
20. GERENCIE.COM. Gestión del Talento Humano. Ensayo.
21. CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. 3ra Edición. McGraw Hill
22. León, García Oscar. Valoración de empresas, gerencia del valor y EVA. Bernalibros S.A.S
23. Facultad de ciencias empresariales. Administración de salarios y compensaciones. seminario.
24. Servytec S.A.S. soluciones integradas de vigilancia y tecnología. Pag.web
25. Cristiano Antonelli. "La difusión internacional de innovaciones: pautas, determinaciones y efectos". Pensamiento Iberoamericano. Revista de Economía Política. Madrid, 1990. No.16, p.46.
26. Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo
27. Salgado Benítez, Josu. Higiene y seguridad industrial. Mxico, D.F., MX: Instituto Politecnico Nacional.
28. Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.
29. Félix Pedro Marín Andrés. Seguridad industrial: manual para la formación de ingenieros.
30. Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.
31. Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo.

32. Félix Pedro Marín Andrés. Seguridad industrial: manual para la formación de ingenieros.
33. Cortes, José. Seguridad e higiene en el trabajo: Técnicas de prevención accidentes laborales. Madrid: Ed. TEBAR, 2007.
34. Vieco, G., Restrepo, H. y Muñoz, M. (2004). Violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo.
35. Cesar Ramírez Cavassa. 2005. seguridad industrial: un enfoque integral.
36. Chiavenato. Administración de recursos humanos, cap. 12. Seguridad e higiene en el trabajo.
37. Jorge Cañada Clé, Ignacio Díaz Olivares, Javier Medina Chamorro, Miguel Ángel Puebla Hernández, José Simón Mata y Manuel Soriano Serrano. Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo.
38. Cortes, José. Seguridad e higiene en el trabajo: Técnicas de prevención accidentes laborales. Madrid: Ed. TEBAR, 2007.
39. ARL SURA elementos de protección personal.
40. Futuros administradores. (5 de febrero de 2010) Gestión administrativa 6: Plan de mejoramiento empresarial.
41. Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.
42. Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.
43. Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.
44. Valda, J. C. (2013). Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control.
45. Escalante, A. (2002 – 2006). Desarrollo empresarial AE Consultores. [Mensaje en un blog].
46. Ministerio de Economía República del Salvador (2006). Glosario Institucional.
47. Definición ABC (2007-2014) Enciclopedia virtual ABC. [Versión electrónica]. Madrid, España.

48. Dirección Nacional de Innovación académica. (2008) Control interno y control de gestión: Contenido, diseño e implementación.
49. Definición administración y conceptos básicos (en línea).
50. Del sitio web: www.rae.es, del Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española, URL de la Página Web = <http://www.rae.es/>.
51. Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Edición 1999, Pág. 54.
52. <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>
53. Hernández y Rodríguez, Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia
54. Sitio web. Disponible <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
55. Definición de sitio web. Disponible en <https://debitoor.es/glosario/definicion-salario>.
56. Corredor, J. (2007). *La Planificación Estratégica. Bases Teóricas para su Aplicación*. (4ta Edic.). Valencia: Vadell Hermanos Editores C.A.
57. HILL, W.L. Charles, JONES Garetn R.; (1996). Administración estratégica, un enfoque integrado. Ed. Mc. Graw Hill, Colombia
58. Planeación estratégica direccionada al servicio al cliente. Sitio web disponible en <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Planeacionestrategicaparaelservicioalcliente.aspx>
59. La importancia del estudio FODA para las organizaciones. Sitio web disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-del-estudio-de-foda-para-las-organizaciones/>
60. VILLEGAS MARTÍNEZ, Fabián (1994). Planeación estratégica creativa. México: Edición PAC.
61. Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2003). Metodología Diseño y desarrollo de un proceso de investigación.
62. Definición sitio web, disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/metodo-de-observacion>

63. Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2003). Metodología Diseño y desarrollo de un proceso de investigación.
64. Definición en sitio web. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
65. Definición sitio web. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/METODO%20DEL%20ANALISIS%20SINTESIS.htm>
66. Maria Paz Sandín. INVESTIGACION CUALITATIVA EN EDUCACION. Junio 2003
67. Sampieri Hernández Roberto, (2010), "Metodología de la Investigación" Quinta edición, , McGrawHill/Interamericana Editores, S.A; México DF
68. Sampieri Hernández Roberto, (2010), "Metodología de la Investigación" Quinta edición, , McGrawHill/Interamericana Editores, S.A; México DF
69. Definición sitio web. Disponible en: <https://www.pdcahome.com/check-list/>
70. Humberto Serna Gómez. Gerencia estratégica. 11ª edición.
71. CHIAVENATO, Idalberto. Introducción general a la teoría general de la administración de la empresa. México: McGraw Hill 2000
72. Teoría clásica de la administración, Henry Fayol. 1916
73. Teoría de las relaciones humanas, Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor. 1930
74. ROBBINS, Stephen – COULTER, Mary. Administration. México: Pearson Educación. 2000
- 75.

